



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TRABAJO DE GRADO

**“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTE 28 DE SEPTIEMBRE EN LA
CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA
DAYANA MARISOL ERAZO FELIX**

**DIRECTOR
DR. CPA. VINICIO SARÁUZ MSc.**

Ibarra, Noviembre 2016

RESUMEN EJECUTIVO

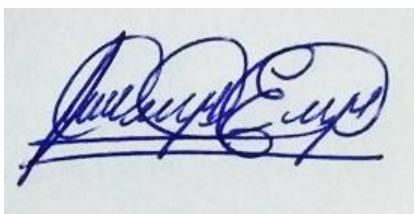
El presente Manual administrativo y financiero para la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre en la ciudad de Ibarra, está conformado por cuatro capítulos los cuales ayudarán a determinar conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento en la administración de la misma; en el primer capítulo se determina el estado en el que se encuentra la empresa mediante la utilización del análisis FODA y técnicas de investigación para obtener información y una visión general de la misma, el segundo corresponde al Marco teórico en el cual se describen todos los temas e información necesaria para estructurar el manual administrativo y financiero, información obtenido mediante investigación bibliográfica, el tercer capítulo consta de una propuesta en el cual se da soluciones a los problemas encontrados con anterioridad; se establecen niveles jerárquicos, funciones y responsabilidades del personal perteneciente a la Cooperativa, procedimientos para que la ejecución de las actividades contribuyan a un ahorro de tiempo y recursos, políticas tanto administrativas y financieras, indicadores financieros y código de ética con el fin de que en la empresa existe un buen ambiente laboral, en el cuarto capítulo se detallan los impactos que pueden generarse luego de la Cooperativa implemente el presente manual como el impacto social, económico, educativo y ambiental cada uno con su respectivo análisis. De esta manera se puede determinar que la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre puede implementar y utilizar el presente documento como una guía para mejorar su manejo administrativo y financiero.

EXECUTIVE SUMMARY

This Administrative and Financial manual for the Cooperative of Transport “September 28” in the city of Ibarra, it consists of four chapters which helps to determine conclusions and recommendations to improve the administration of it; In the first chapter is determined the state in which the company is using SWOT analysis and research techniques to obtain information and a vision of it, the second chapter is the theoretical framework in which all topics are described and necessary information to structure the administrative and financial manual, information obtained through library research, the third chapter contains a proposal where it provides solutions to the previously encountered problems; which contains hierarchical levels, functions and responsibilities of belonging personnel of the Cooperative, procedures for the implementation of activities contributes for a saving time and resources, both administrative and financial policies, financial indicators and the ethic code in order that exists a good working environment in the company, in the fourth chapter the impacts are detailed that can be generated after the Cooperative implements this manual such as the social, economic, educational and environmental social impact each one with its own detailed analysis. This way it can determine that the Cooperative of Transport “September 28” can implement and use this document as a guide to improve their administrative and financial management.

AUTORIA

Yo Erazo Félix Dayana Marisol portadora de la cédula de ciudadanía N° 100374801-7 declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 28 DE SEPTIEMBRE EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.



Erazo Félix Dayana Marisol

1003748017

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por la Señorita **ERAZO FÉLIX DAYANA MARISOL**, para optar por el título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A.**, cuyo tema es: “**MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 28 DE SEPTIEMBRE EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**”. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 29 días del mes de noviembre de 2016



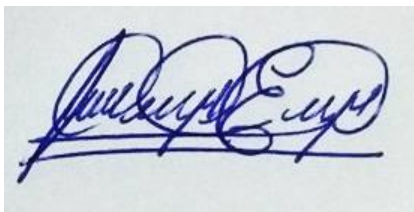
Dr. CPA Vinicio Saráuz E. MSc.

1002248225

CESIÓN DE DIRECTIVOS DE AUTORAS DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Erazo Félix Dayana Marisol portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003748017, digo con voluntad ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4,5 y 6, en calidad de autoras del trabajo de grado denominado: **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 28 DE SEPTIEMBRE EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**, que ha sido desarrollado para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes mencionada. En concordancia suscribo este documento en el momento que haga la entrega del trabajo final en el formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

AUTORA:



Erazo Félix Dayana Marisol
1003748017

En la ciudad de Ibarra a los 29 días del mes de noviembre de 2016

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejamos sentada nuestra voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTOS

CÉDULA DE IDENTIDAD	1003748017
APELLIDOS Y NOMBRES:	Erazo Félix Dayana Marisol
DIRECCIÓN:	Ejido de Caranqui, calle Manuela Espejo
EMAIL:	day_linda93@hotmail.com
TELÉFONOS:	2 651-724 / 0939862152

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE 28 DE SEPTIEMBRE EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”,
AUTORA:	ERAZO FÉLIX DAYANA MARISOL
FECHA:	2016 – 11 – 29
PROGRAMA:	SOLO PARA TRABAJO DE GRADO PREGRADO Y POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPATA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
DIRECTOR:	DR. CPA. VINICIO SARÁUZ E. MSc

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

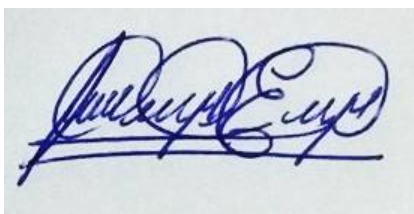
Yo, Erazo Félix Dayana Marisol portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003748017, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega de este ejemplar respectivo en formato digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se lo desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo tanto, que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra a los 29 días del mes de noviembre de 2016

AUTORA:



Erazo Félix Dayana Marisol

1003748017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios por permitirme cada día
seguir adelante con vida y salud, a mi Madre Angélica, su esposo Rodolfo
y mis hermanos Saúl y Dana quienes siempre han estado a mi lado
siendo mi mayor soporte y guía,
por su dedicación, sacrificio y esfuerzo que ha hecho
para brindarme todo el apoyo en mis estudios
y así lograr superarme cada día.

Dayana Marisol Erazo Félix

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantener a mi familia unida llenos de vida y salud
quienes han sido mi ejemplo a seguir y mi apoyo incondicional
para culminar esta etapa de mi vida,
a mis docentes quienes fueron mi guía durante este proceso de aprendizaje
compartiendo sus experiencias y conocimientos
aportando a mi formación personal,
a mi novio que con su apoyo me alentaba cada día a no rendirme
y seguir adelante a pesar de todos los obstáculos que se presentaban.

Dayana Marisol Erazo Félix

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto tiene la finalidad de ayudar al progreso de la Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre” con la implementación de manuales administrativos y financieros contribuyendo así al desarrollo administrativo y legal acorde a lo requerido en la ley y entes reguladores, así como también al cumplimiento de las metas establecidas.

La aplicación de estas normas facilitará el cumplimiento de las actividades y funciones de cada uno de los funcionarios que laboran en la empresa, de ésta manera cumplirá con las expectativas y objetivos para el mejoramiento administrativo y financiero de la entidad, con esta implementación los beneficiarios serán todos y cada uno de los socios que conforman la Cooperativa ya que la empresa a la que pertenecen contará con un instrumento fundamental para el cumplimiento de funciones asignadas, un adecuado ambiente de trabajo, una clara y oportuna comunicación y asegurará la continuidad de procedimientos; el personal que labora en la Cooperativa es un beneficiario indirecto de esta implementación debido a que ésta les ayuda a cumplir con sus funciones de la manera más adecuada y en el momento pertinente.

Al implementar el manual administrativo y financiero en la Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre” generará intereses sobre las bases de los recursos humanos, económicos y materiales, generando así una estabilidad y mejora continua en la administración de la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar el Manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, mediante una observación de campo para mejorar los procesos administrativos y financieros de la misma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar el diagnóstico técnico situacional que permita detectar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, realizando un análisis previo del funcionamiento de la cooperativa para así obtener conocimiento amplio de la empresa.
- Estructurar las bases teóricas – científicas mediante las cuales se elaborara y aplicará el manual en la empresa, obteniéndolas a través de fuentes de información para ampliar y conceptualizar la investigación.
- Diseñar la estructura del manual administrativo y financiero que se realizara para aplicarlo en la empresa, mediante la estructuración del manual para lograr un buen funcionamiento interno de la cooperativa.
- Realizar un análisis de los principales impactos que podrían presentarse en la realización de un manual de funciones, mediante observación e investigación de los mismos, para la determinación de su impacto.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	II
EXECUTIVE SUMMARY	III
AUTORIA	IV
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	V
CESIÓN DE DIRECTIVOS DE AUTORAS DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VII
DATOS DE LA OBRA	VIII
DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO	XI
JUSTIFICACIÓN	XII
OBJETIVOS.....	XIII
ÍNDICE GENERAL	XIV
INDÍCE DE CUADROS	XVII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XX
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS.....	XXII
CAPÍTULO I	23
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	23
1.1 Antecedentes	23
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo General	24
1.2.2 Objetivos Específicos.....	24
1.2.3 Variables Diagnósticas.....	25
1.2.4 Indicadores.....	25
1.2.5 Matriz Diagnóstica.....	27
1.3 Mecánica Operativa	29
1.4 Identificación de la Población	29
1.5 Presentación e Interpretación de Resultados	31

1.6 Diagnóstico FODA	71
1. 6.1 Cruces Estratégicos FO, FA, DO, DA.....	72
1.7 Conclusión Diagnóstica	73
CAPÍTULO II	76
2. Marco Teórico	76
2.1 La Empresa	76
2.1.1 Clasificación de las Empresas	76
2.2 Misión	78
2.3 Visión	79
2.4 Objetivos Estratégicos.....	79
2.5 Administración	80
2.6 Proceso Administrativo	80
2.6.1 Planificación	80
2.6.2 Organización	81
2.6.3 Dirección	81
2.6.4 Control	82
2.7 Manual Administrativo.....	82
2.7.1 Clasificación.....	83
2.8 Procesos	85
2.8.1 Tipos de procesos.....	86
2.8.2 Mapa de procesos	89
2.8.3 Diagrama de flujo	90
2.8.4 Simbología.....	90
2.9 Procedimientos	94
2.9.1 Clasificación de los Procedimientos	94
2.9.2 Tipos de Procedimientos	95
2.10 Manual de Procedimientos	96
2.11 Código de Ética.....	96
2.12 Contabilidad	97
2.13 Estados Financieros.....	97
2.13.1 Objetivo de los Estados Financieros	97
2.13.2 Finalidad de los Estados Financieros	98

2.13.3 Componentes de los Estados Financieros	98
2.14 Ratios Financieros	100
2.15 El Cliente	103
2.15.1 Servicio al Cliente	103
2.15.2 Tipos de Clientes	104
2.15.3 Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente	104
2.16 Marco Metodológico.....	105
2.16.1 Método	105
2.16.2 Técnicas.....	108
CAPÍTULO III	109
3. PROPUESTA	109
3.1 Introducción	109
3.2 Objetivo	109
3.3 Manual administrativo	110
3.3.1 Filosofía Institucional	110
3.3.2 Políticas administrativas.....	113
3.3.3 Organigrama Estructural	121
3.3.4 Manual de Funciones	125
3.3.5 Manual de procesos	146
3.3.6 Reglamento Interno (Ver anexo N° 3)	162
3.3.7 Código de Ética (Ver anexo N° 4)	162
3.4 MANUAL FINANCIERO.....	162
3.4.1 Plan de Cuentas (Ver anexo N° 5).....	162
3.4.2 Dinámica de Cuentas.....	162
3.4.3 Estados Financieros.....	174
3.4.4 Índices Financieros	200
3.4.5 Implementación de manuales	205
3.4.6 Cronograma de Implementación.....	206
CAPÍTULO IV	207
4. IMPACTOS	207
4.1 Introducción	207
4.2 Identificación de Impactos	208

4.2.1 Impacto Social	208
4.2.2 Impacto Económico.....	209
4.2.3 Impacto Educativo.....	210
4.2.4 Impacto Ambiental.....	211
4.2.5 Impacto General.....	212
CONCLUSIONES.....	213
RECOMENDACIONES.....	214
Bibliografía	215
ANEXO N° 1.....	220
ANEXO N° 2.....	226
ANEXO N° 3.....	232
ANEXO N° 4.....	281
ANEXO N° 5.....	287
ANEXO N° 6.....	306

INDÍCE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz Diagnóstica	27
Cuadro N° 2 Identificación de la población	29
Cuadro N° 3 Datos Socios	30
Cuadro N° 4 Datos usuarios	31
Cuadro N° 5 Edad socios	32
Cuadro N° 6 Género de socios	33
Cuadro N° 7 Años de prestación de servicios	34
Cuadro N° 8 Nivel de instrucción socios	35
Cuadro N° 9 Misión de la empresa	36
Cuadro N° 10 Visión de la empresa	37
Cuadro N° 11 Objetivos específicos de la empresa	38
Cuadro N° 12 Valores y principios de la empresa	39

Cuadro N° 13 Implementación y cumplimiento de manuales	
Administrativos y financieros	40
Cuadro N° 14 Grado de cumplimiento del reglamento Interno y Políticas	41
Cuadro N° 15 Código de ética	42
Cuadro N° 16 Estructura de la empresa mediante organigrama	43
Cuadro N° 17 Información contable actualizada	44
Cuadro N° 18 Informes administrativos y económicos	45
Cuadro N° 19 Área que requiere mejorar su atención al cliente	46
Cuadro N° 20 Frecuencia de capacitaciones para atención al cliente	47
Cuadro N° 21 Estado de las unidades de transporte	48
Cuadro N° 22 Edad del usuario	49
Cuadro N° 23 Género del usuario	50
Cuadro N° 24 Años de utilización del servicio	51
Cuadro N° 25 Nivel de instrucción	52
Cuadro N° 26 Frecuencia de utilización del servicio	53
Cuadro N° 27 Calidad del servicio	54
Cuadro N° 28 Tiempo de demora de recorrido	55
Cuadro N° 29 Estado de las unidades	56
Cuadro N° 30 Atención de los conductores	57
Cuadro N° 31 Satisfacción del servicio	58
Cuadro N° 32 Apariencia física de los conductores	59
Cuadro N° 33 Frecuencia utilización del servicio de la Estación de	60
Combustible	
Cuadro N° 34 Calidad de atención en la estación de combustible	61
Cuadro N° 35 Calidad de producto de la estación de combustible	62
Cuadro N° 36 Matriz FODA	71
Cuadro N° 37 Simbología ASME	91
Cuadro N° 38 Simbología ANSI	92
Cuadro N° 39 Simbología DIN	93
Cuadro N° 40 Organigrama estructural	123

Cuadro N° 41 Organigrama Funcional	124
Cuadro N° 42 Manual de funciones Asamblea General	125
Cuadro N° 43 Manual de funciones Presidente	127
Cuadro N° 44 Manual de funciones Consejo de Administración	129
Cuadro N° 45 Manual de funciones Consejo de Vigilancia	131
Cuadro N° 46 Manual de funciones Gerente	133
Cuadro N° 47 Manual de funciones Asistente de Gerencia	135
Cuadro N° 48 Manual de funciones Comisiones Especiales	137
Cuadro N° 49 Manual de funciones Contadora	138
Cuadro N° 50 Manual de funciones Secretaria	140
Cuadro N° 51 Manual de funciones Administradora Est. de Servicios	141
Cuadro N° 52 Manual de funciones Operador	142
Cuadro N° 53 Manual de funciones Despachador	144
Cuadro N° 54 Manual de funciones Guardia	145
Cuadro N° 55 Mapa de procesos	147
Cuadro N° 56 Manual de procedimiento de reclutamiento de personal	148
Cuadro N° 57 Manual de procedimiento de selección y contratación de Personal	150
Cuadro N° 58 Manual de procedimiento de asignación de ruta y horarios	152
Cuadro N° 59 Manual de procedimiento de revisión de unidades	154
Cuadro N° 60 Manual de procedimiento de cobro de rastreo satelital	156
Cuadro N° 61 Manual de procedimiento de recaudación de tickets	158
Cuadro N° 62 Manual de procedimiento de revisión de las unidades	160
Cuadro N° 63 Dinámica de Caja	163
Cuadro N° 64 Dinámica de Bancos y otras instituciones financieras	164
Cuadro N° 65 Dinámica de Documentos por cobrar	165
Cuadro N° 66 Dinámica de Anticipo a proveedores	166
Cuadro N° 67 Dinámica de Inventarios	167
Cuadro N° 68 Dinámica de Propiedad, planta y equipo	168
Cuadro N° 69 Dinámica de Cuentas por pagar	169

Cuadro N° 70 Dinámica de Aportes de los socios	170
Cuadro N° 71 Dinámica de Reservas	171
Cuadro N° 72 Dinámica de Ingresos	172
Cuadro N° 73 Dinámica de Costos y Gastos	173
Cuadro N° 74 Balance General 2014	174
Cuadro N° 75 Estado de Resultados 2014	179
Cuadro N° 76 Balance General 2015	186
Cuadro N° 77 Estado de Resultados 2015	191
Cuadro N° 78 Análisis vertical del Balance General 2015	197
Cuadro N° 79 Prueba ácida	200
Cuadro N° 80 Rentabilidad neta de las inversiones	201
Cuadro N° 81 Rentabilidad neta del patrimonio	202
Cuadro N° 82 Rotación de inventarios	203
Cuadro N° 83 Razón corriente	204
Cuadro N° 84 Cronograma de implementación	206
Cuadro N° 85 Valoración de impactos	207
Cuadro N° 86 Impacto social	208
Cuadro N° 87 Impacto económico	209
Cuadro N° 88 Impacto educativo	210
Cuadro N° 99 Impacto ambiental	211
Cuadro N° 90 Impacto general	212

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Edad socios	32
Gráfico N° 2 Género de socios	33
Gráfico N° 3 Años de prestación de servicios	34
Gráfico N° 4 Nivel de instrucción socios	35
Gráfico N° 5 Misión de la empresa	36

Gráfico N° 6	Visión de la empresa	37
Gráfico N° 7	Objetivos específicos de la empresa	38
Gráfico N° 8	Valores y principios de la empresa	39
Gráfico N° 9	Implementación y cumplimiento de manuales	
	Administrativos y financieros	40
Gráfico N° 10	Grado de cumplimiento del reglamento Interno y Políticas	41
Gráfico N° 11	Código de ética	42
Gráfico N° 12	Estructura de la empresa mediante organigrama	43
Gráfico N° 13	Información contable actualizada	44
Gráfico N° 14	Informes administrativos y económicos	45
Gráfico N° 15	Área que requiere mejorar su atención al cliente	46
Gráfico N° 16	Frecuencia de capacitaciones para atención al cliente	47
Gráfico N° 17	Estado de las unidades de transporte	48
Gráfico N° 18	Edad del usuario	49
Gráfico N° 19	Género del usuario	50
Gráfico N° 20	Años de utilización del servicio	51
Gráfico N° 21	Nivel de instrucción	52
Gráfico N° 22	Frecuencia de utilización del servicio	53
Gráfico N° 23	Calidad del servicio	54
Gráfico N° 24	Tiempo de demora de recorrido	55
Gráfico N° 25	Estado de las unidades	56
Gráfico N° 26	Atención de los conductores	57
Gráfico N° 27	Satisfacción del servicio	58
Gráfico N° 28	Apariencia física de los conductores	59
Gráfico N° 29	Frecuencia utilización del servicio de la Estación de	
	Combustible	60
Gráfico N° 30	Calidad de atención en la estación de combustible	61
Gráfico N° 31	Calidad de producto de la estación de combustible	62
Gráfico N° 32	Niveles jerárquicos	122

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma N° 1	Procedimiento de reclutamiento de personal	149
Flujograma N° 2	Procedimiento de selección y contratación de Personal	151
Flujograma N° 3	Procedimiento de asignación de rutas y horarios	153
Flujograma N° 4	Procedimiento de revisión de unidades	155
Flujograma N° 5	Procedimiento de cobro de rastreo satelital	157
Flujograma N° 6	Procedimiento de recaudación de tickets	159
Flujograma N° 7	Procedimiento de revisión de las unidades	161

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1 Antecedentes

Ibarra capital de la provincia de Imbabura, está ubicada al norte de la sierra ecuatoriana, cuenta con una población de 207,907 mil habitantes según proyecciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) para el año 2016. Ibarra cuenta con parroquias urbanas: San Francisco, El Sagrario, Caranqui, Alpachaca y Priorato; así como también cuenta con parroquias rurales: San Antonio, La Esperanza, Angochagua, Ambuqui, Salinas y La Carolina.

La Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre” situada en la ciudad de Ibarra, en una empresa dedicada a brindar un servicio de transporte urbano para la ciudadanía y una estación de servicios la cual presta atención las 24 horas del día los siete días de la semana, fundada el 12 de julio del año 1967, en la casa del señor Jorge Urresta, y como resultados de las citaciones efectuadas con anterioridad, se reunieron en sesión de asamblea general once profesionales del volante con el objeto de decidir sobre la constitución de una cooperativa de microbuses para el servicio urbano de la ciudad, la cual está constituida jurídicamente y conformada por 160 socios, cuenta con modernas unidades con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, se encuentra ubicada en la Av. Cristóbal de Troya y Jesús Yerovi. Su nombre surge en honor a la fecha de fundación de la ciudad Ibarra, en la que se encuentra situada la cooperativa.

La Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre” desde los inicios de su funcionamiento la administración y manejo ha sido de manera rutinaria debido a la falta de manuales administrativos y financieros, debido a estas debilidades y a los requerimientos de los entes de control que la regulan se ve en la necesidad de implementar manuales que ayuden al funcionamiento y desarrollo de la empresa,

mejorando así su administración, cumplimiento con las leyes establecidas y el bienestar de sus asociados.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un Diagnóstico Técnico Situacional estableciendo variables e indicadores para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Cooperativa.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar la existencia de una Planificación Estratégica mediante la realización de una entrevista con el fin de determinar si la cooperativa cuenta con la misma.
- Determinar la existencia de manuales de procedimientos con la aplicación de una entrevista al personal de la empresa para poder verificar si estos se encuentran implementados.
- Establecer la normativa interna de la cooperativa mediante una entrevista con los administrativos para identificar las políticas y leyes que rigen a los miembros de la misma.
- Determinar la estructura administrativa de la cooperativa para identificar los niveles jerárquicos de la misma realizando una entrevista directa al representante legal de la empresa.
- Determinar la existencia de un sistema informático con la realización de una entrevista y un análisis de la información con el fin de verificar que la cooperativa cuente con un sistema.
- Identificar que la información contable se encuentre actualizada mediante una entrevista con la contadora de la cooperativa logrando así la verificación de que la información se encuentra disponible.
- Identificar la calidad de atención que la cooperativa brinda con la aplicación de una encuesta a los usuarios de los servicios que se ofrecen y así poder identificar si los servicios cumplen las necesidades de la población.

1.2.3 Variables Diagnósticas

- Planificación estratégica
- Manuales de procedimientos
- Normativa interna
- Estructura administrativa
- Sistema informático
- Información contable
- Atención al cliente

1.2.4 Indicadores

Planificación Estratégica

- Misión
- Visión
- Objetivos específicos
- Valores
- Principios

Manuales de Procedimientos

- Manual de procedimientos administrativos
- Manual de procedimientos financieros
- Manual de funciones

Normativa Interna

- Reglamento interno
- Código de ética
- Políticas administrativas
- Políticas contables

Estructura Administrativa

- Organigrama funcional
- Organigrama estructural

Sistema Informático

- Software contable

Información Contable

- Estados financieros
- Políticas de Control Interno
- Indicadores financieros
- Comprobantes y sustentos contables

Atención al Cliente

- Satisfacción del consumidor
- Calidad del servicio
- Permanencia del consumidor
- Apariencia del transporte

1.2.5 Matriz Diagnóstica

Cuadro N° 1

Matriz Diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES	TÉCNICA	POBLACION OBJETIVO
Identificar la existencia de una Planificación Estratégica en la empresa	Planificación Estratégica	Misión Visión Objetivos específicos Valores Principios	Primaria	Observación directa Entrevista Cuestionario	Presidente Gerente Socios
Determinar si la empresa cuenta con manuales de procedimientos	Manuales de Procedimientos	Manual de procedimientos administrativos Manual de procedimientos financieros	Primaria	Observación directa Entrevista Cuestionario	Presidente Gerente
Establecer si la empresa cuenta con una normativa interna	Normativa interna	Reglamento interno Código de ética Políticas administrativas Políticas contables	Primaria Secundaria	Observación directa Entrevista Cuestionario Documental	Gerente Secretaria Presidente
Determinar la estructura administrativa de la empresa.	Estructura administrativa	Organigrama funcional Organigrama estructural	Primaria	Observación D Entrevista Cuestionario	Presidente Gerente Socios

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES	TÉCNICA	POBLACION OBJETIVO
Determinar si la empresa cuenta con un sistema informático.	Sistema informático	Software contable	Primaria	Observación directa Entrevista Cuestionario	Presidente Gerente
Identificar si la empresa cuenta con información contable actualizada.	Información contable	Estados financieros Políticas de Control Interno Indicadores financieros Comprobantes y sustentos contables	Primaria	Observación directa Entrevista Cuestionario	Presidente Gerente Contadora
Identificar si la empresa brinda una adecuada atención al cliente.	Atención al cliente	Satisfacción del consumidor Calidad del servicio Permanencia del consumidor Apariencia del transporte	Primaria Secundaria	Observación Entrevista Cuestionario Documental	Presidente Gerente Empleados Clientes

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

1.3 Mecánica Operativa

Para la realización de la presente investigación se aplicó la técnica de investigación de Observación directa la cual se utilizó al momento de dirigirse a la empresa para poder obtener una visión general de la Cooperativa en la que se va a realizar esta investigación.

Se aplicó una encuesta a los usuarios de los servicios que brinda esta Cooperativa tanto de los servicios de transporte como de la Estación de Servicios de Combustible, además se aplicó una encuesta a los socios de la misma, en el caso de usuarios del transporte y de la Estación de combustible como a los socios, al ser una población mayor a 100 se aplicó la fórmula del cálculo de la muestra.

De igual manera se hizo uso de la entrevista la cual fue aplicada al personal administrativo de la Cooperativa como es el Presidente, Gerente y Contadora con el fin de obtener información necesaria de los aspectos administrativos y financieros de la empresa.

Para la tabulación de los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se hizo uso del programa estadístico informático SPSS.

1.4 Identificación de la Población

Población analizada:

Cuadro N° 2

Identificación de la Población

FUNCIÓN	N°
Directivos	3
Socios	160

Fuente: Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Elaborado por: La Autora

Para obtener la muestra de la población se utilizó la Fórmula muestral:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

n= el tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

σ = desviación estándar

Z= valor obtenido mediante niveles de confianza

e= Limite de error muestral

Cuadro N° 3

Datos Socios

D. Estándar	0,05
Población	160
Varianza	0,5
Confianza	95%
Valor Z	1,96
Total	113,16

Fuente: Investigación

Elaborado por: La autora

Cuadro N° 4

Datos Usuarios

RUTA	USUARIOS	RUTA	USUARIOS
Yahuarcocha	417	San Cristóbal	350
Azaya	483	Esperanza	183
Ovalos	317	Yaguachi	217
Caranqui	383	El Carmen	317
Católica	383	Naranjito	417
Tanguarin	483	Yahuarcocha	417
Soles	350	Azaya	483
Palmas	483	Ovalos	350
Pugacho	317	Caranqui	383
Santa Rosa	383	Católica	383
Total		7500	

Fuente: Socio de la Cooperativa 28 de Septiembre

Elaborado por: La autora

Obteniendo como resultado 113 socios y 365 usuarios, a quienes se les aplicará las encuesta previamente elaborada.

1.5 Presentación e Interpretación de Resultados

Introducción

La presentación e interpretación de resultados tiene como objeto presentar el análisis de cada una de las preguntas de las encuestas aplicadas tanto al personal interno de la Cooperativa de Transporte 28 de Setiembre como a los usuarios de los servicios que brinda la misma.

ENCUESTAS

Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Transporte Urbano

“28 de Septiembre”

Objetivo: Obtener conocimiento del diagnóstico situacional en la que se encuentra la Cooperativa 28 de Septiembre.

DATOS TÉCNICOS

Cuadro N° 5

Edad Socios

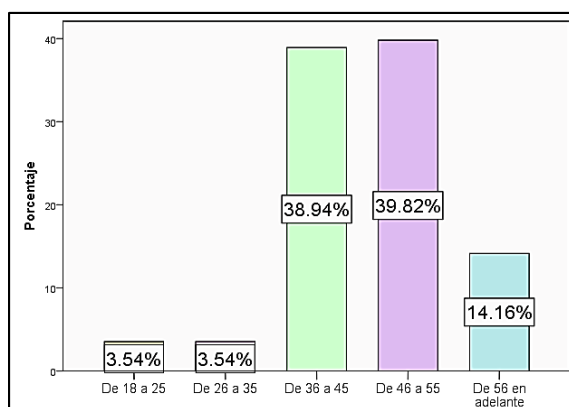
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 18 a 25	4	3.5	3.5
	De 26 a 35	4	3.5	7.1
Válidos	De 36 a 45	44	38.9	46.0
	De 46 a 55	45	39.8	85.8
	De 56 en adelante	16	14.2	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 1

Edad Socios



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al analizar las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa se pudo determinar que la mayoría de socios tienen entre 36 y 55 años y una mínima cantidad de socios tienen entre 18 y 25 años.

Cuadro N° 6

Género de los Socios

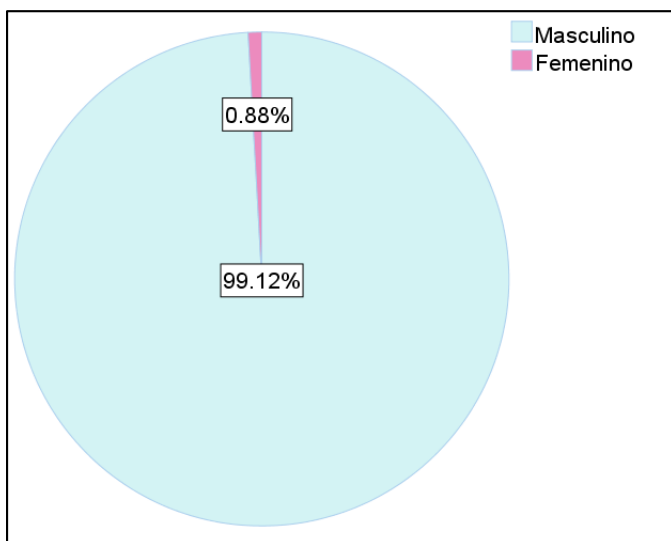
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	112	99.1	99.1	99.1
	Femenino	1	.9	.9	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 2

Género de los Socios



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Después de aplicar la encuesta se pudo determinar que la mayor parte de socios que conforman la Cooperativa 28 de Septiembre son de sexo masculino.

Cuadro N° 7

Años de Prestación de Servicio

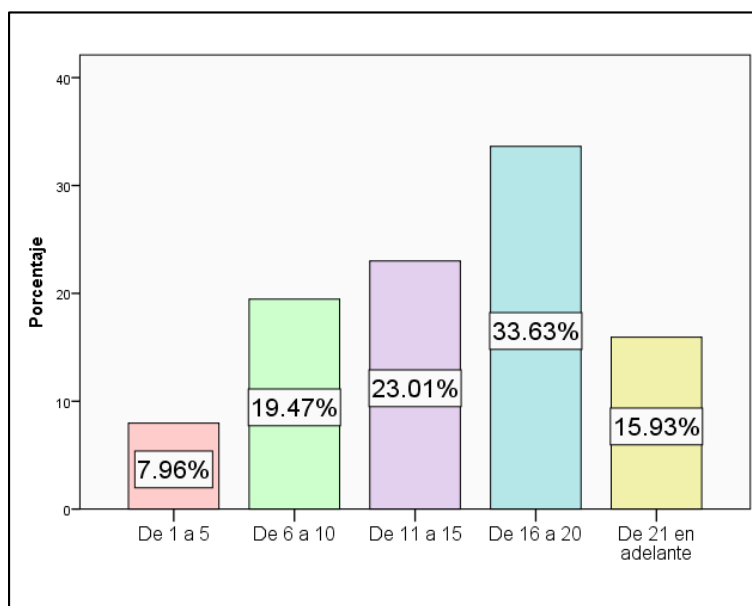
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De 1 a 5	9	8.0	8.0	8.0
De 6 a 10	22	19.5	19.5	27.4
De 11 a 15	26	23.0	23.0	50.4
De 16 a 20	38	33.6	33.6	84.1
De 21 en adelante	18	15.9	15.9	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 3

Años de Prestación de Servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al aplicar la encuesta a los socios de la Cooperativa se pudo determinar que la mayoría de socios que prestan servicios de transporte están entre 16 y 20 años, mientras que la minoría están entre 1 a 5 años.

Cuadro N° 8

Nivel de Instrucción Socios

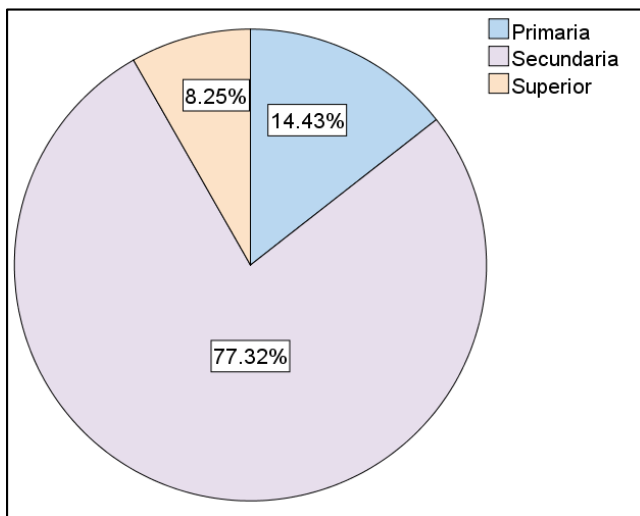
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	14	12.4	14.4	14.4
	Secundaria	75	66.4	77.3	91.8
	Superior	8	7.1	8.2	100.0
	Total	97	85.8	100.0	
Perdidos	Sistema	16	14.2		
Total		113	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 4

Nivel de Instrucción Socios



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: La mayoría de socios encuestados indicaron que tienen un nivel de instrucción Secundaria, mientras que la minoría tiene un nivel de instrucción superior.

PREGUNTAS

1.- ¿Conoce Ud. si la empresa cuenta con Misión?

Cuadro N° 9

Misión de la Empresa

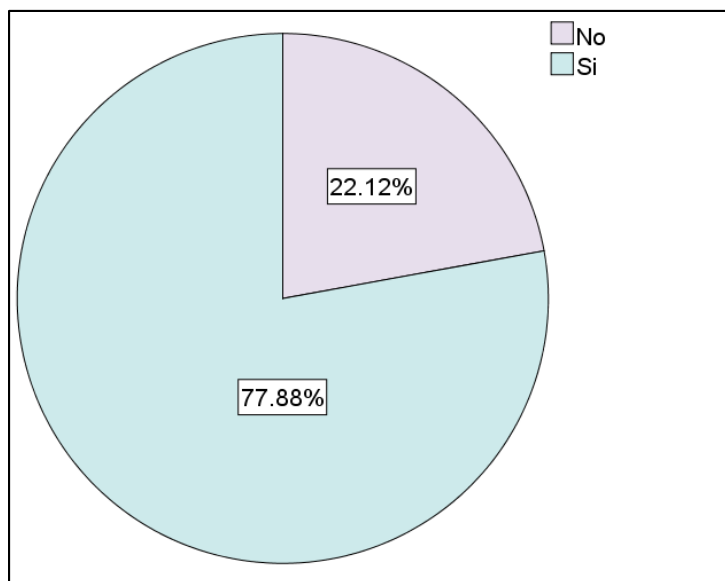
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	25	22.1	22.1	22.1
	Si	88	77.9	77.9	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 5

Misión de la Empresa



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: En la pregunta sobre si los socios de la Cooperativa conocen si la empresa cuenta con Misión la mayoría ha respondido que si cuenta la empresa con una Misión establecida mientras que una pequeña parte de la población respondió que no.

1.2.- ¿Conoce Ud. si la empresa cuenta con Visión?

Cuadro N° 10

VISIÓN DE LA EMPRESA

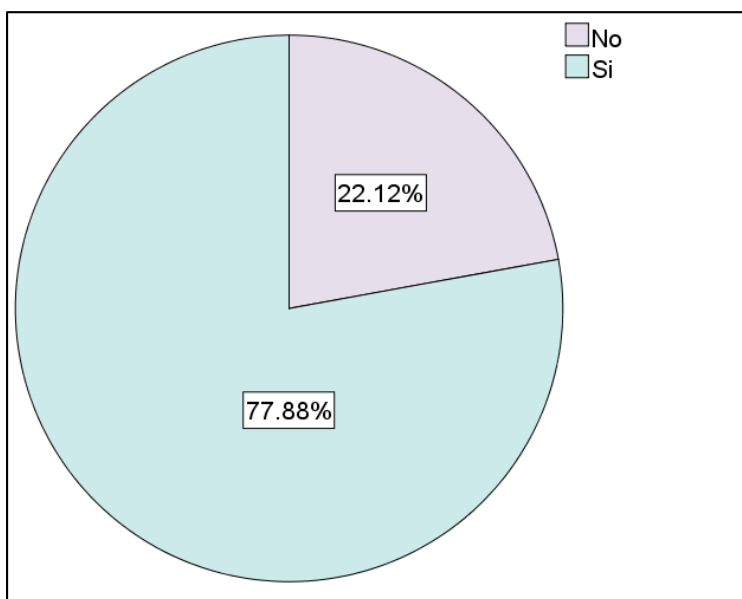
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	25	22.1	22.1	22.1
	Si	88	77.9	77.9	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 6

Visión de la Empresa



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: En la pregunta referente a la existencia de Visión establecida en la empresa la mayoría de encuestados han manifestado que sí existe, mientras que la minoría respondió que no.

1.3.- ¿Conoce Ud. si la empresa cuenta con Objetivos Específicos?

Cuadro N° 11

Objetivos Específicos de la Empresa

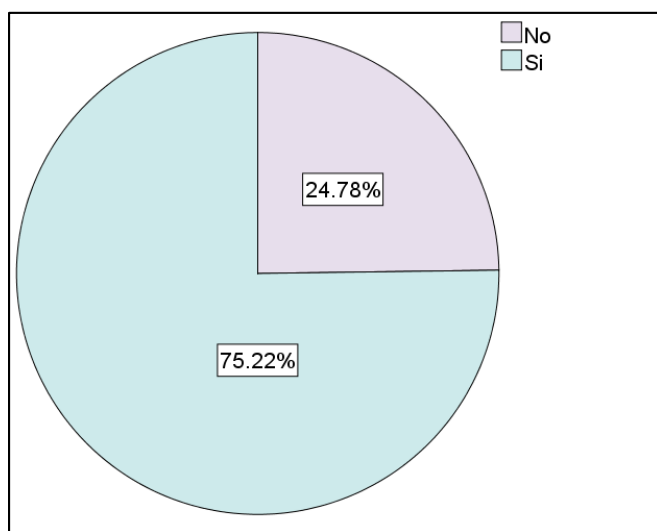
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	28	24.8	24.8	24.8
	Si	85	75.2	75.2	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 7

Objetivos Específicos de la Empresa



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Respecto a la pregunta de que si conoce la existencia de objetivos específicos la mayoría de socios quienes fueron encuestados manifestaros que si conocen que existe objetivos específicos dentro de la empresa, pero una parte mínima de los encuestados respondió que no conocen si existen estos objetivos.

1.4.- ¿Conoce Ud. si la empresa cuenta con Valores y Principios?

Cuadro N° 12

Valores y Principios de la Empresa

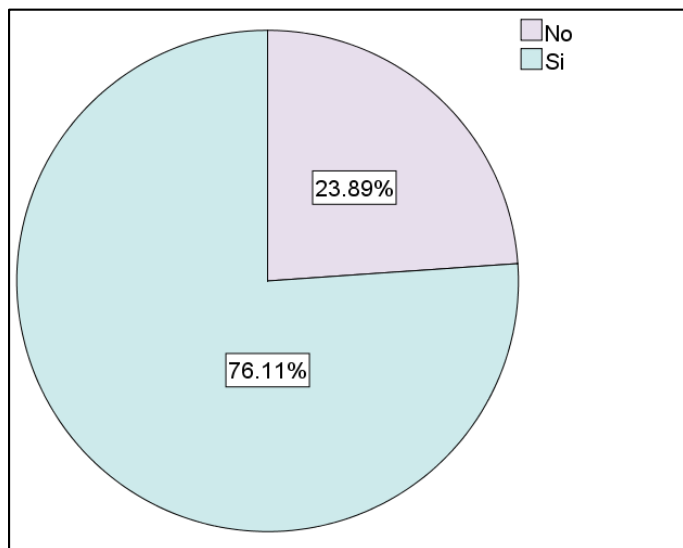
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	27	23.9	23.9	23.9
	Si	86	76.1	76.1	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 8

Valores y Principios de la Empresa



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: En la pregunta respecto al conocimiento de la existencia de Valores y Principios dentro de la empresa la mayoría de encuestadores dijeron que si conocen su existencia, mientras que la minoría de las personas encuestadas indicaron que no conocían la existencia de los mismos.

2.- ¿Considera Ud. que la implementación y cumplimiento de manuales administrativos y financiero dentro de la empresa son necesarios?

Cuadro N° 13

Implementación y Cumplimiento de Manuales Administrativos y Financieros

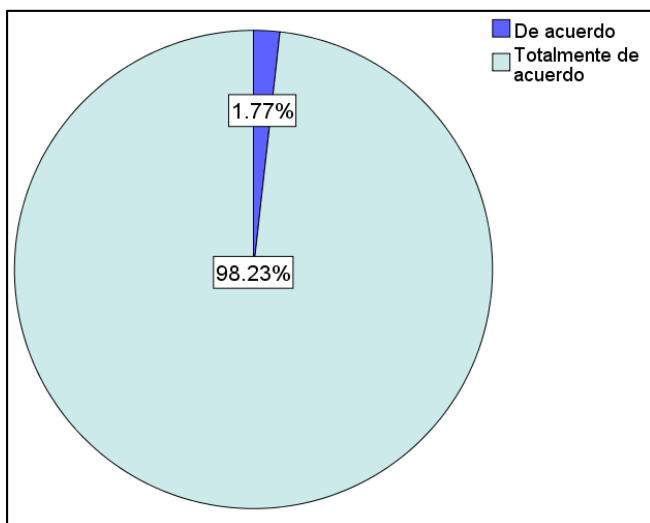
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	2	1.8	1.8	1.8
	Totalmente de acuerdo	111	98.2	98.2	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 9

Implementación y Cumplimiento de Manuales Administrativos y Financieros



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Respecto a la pregunta de que si la implementación y cumplimiento de manuales administrativo y financiero dentro de la empresa son necesarios la mayoría de socios encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo con que estos manuales se implementen en la empresa

3.- Se da cumplimiento a lo establecido en el reglamento interno y a las políticas de la empresa al momento de tomar decisiones?

Cuadro N° 14

Grado de Cumplimiento del Reglamento Interno y Políticas

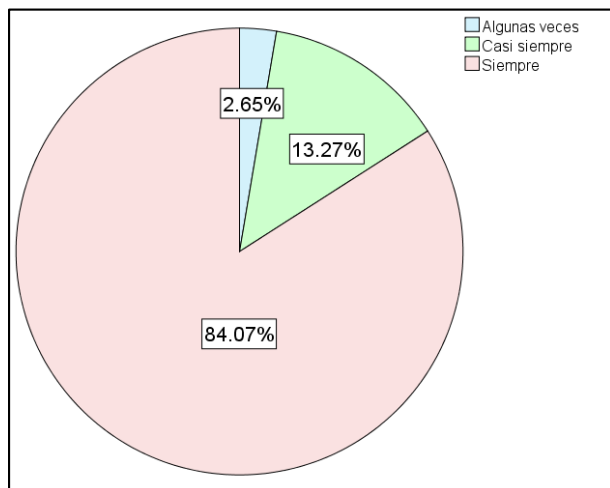
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	2.7	2.7	2.7
	Casi siempre	15	13.3	13.3	15.9
	Siempre	95	84.1	84.1	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 10

Grado de Cumplimiento del Reglamento Interno y Políticas



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: En la pregunta sobre el cumplimiento del Reglamento Interno y las políticas de la empresa la mayor parte de los socios encuestados manifestaron que siempre se da cumplimiento a lo establecido en estos dos instrumentos internos de la empresa y la minoría de socios dijeron que tan solo algunas veces se cumple con el Reglamento y las Políticas.

4.- La empresa cuenta con un código de ética?

Cuadro N° 15

Código de Ética

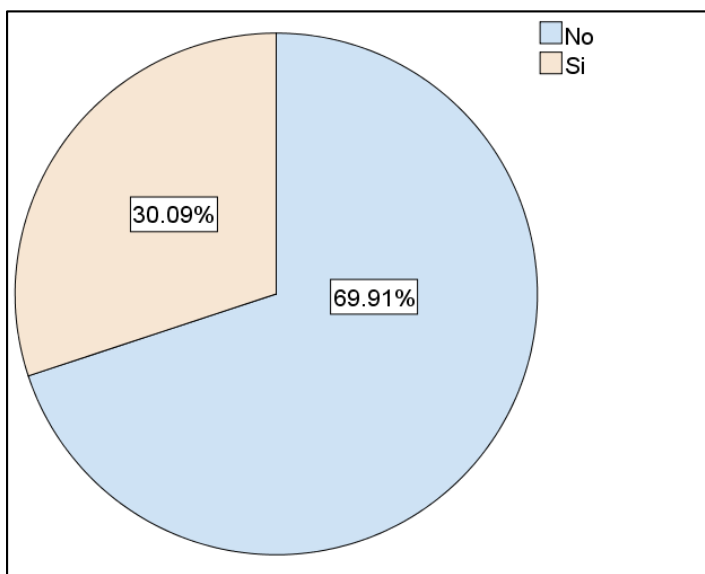
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	79	69.9	69.9	69.9
	Si	34	30.1	30.1	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 11

Código de Ética



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Como respuesta a la pregunta de que si la empresa cuenta con un Código de Ética la mayoría de los socios encuestados respondieron que no, mientras que la menor parte de socios respondió que sí.

5.- Conoce Ud. la estructura de la empresa mediante un organigrama?

Cuadro N° 16

Estructura de la Empresa Mediante Organigrama

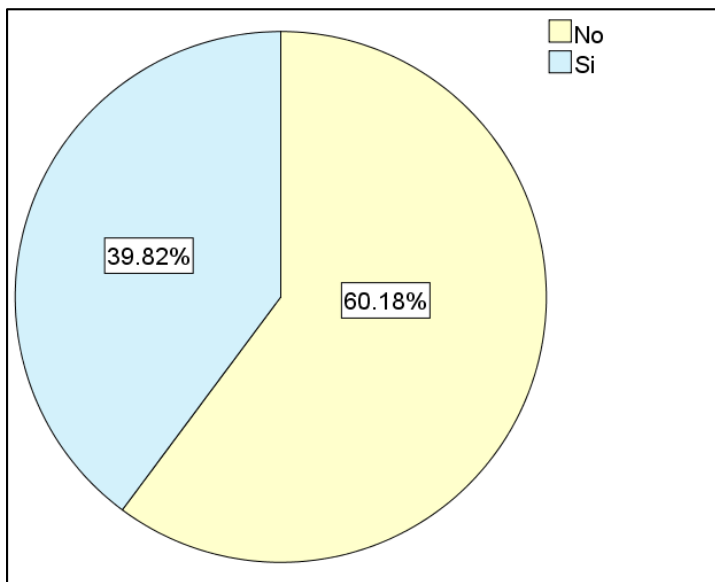
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	68	60.2	60.2	60.2
	Si	45	39.8	39.8	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 12

Estructura de la Empresa Mediante Organigrama



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Referente a la pregunta si lo socios conocen la estructura de la empresa mediante un organigrama la mayoría respondió que no, mientras que la otra parte de socios encuestados respondieron que sí.

6.- Cuando se desea conocer la situación financiera de la cooperativa la información contable es actualizada?

Cuadro N° 17

Información Contable Actualizada

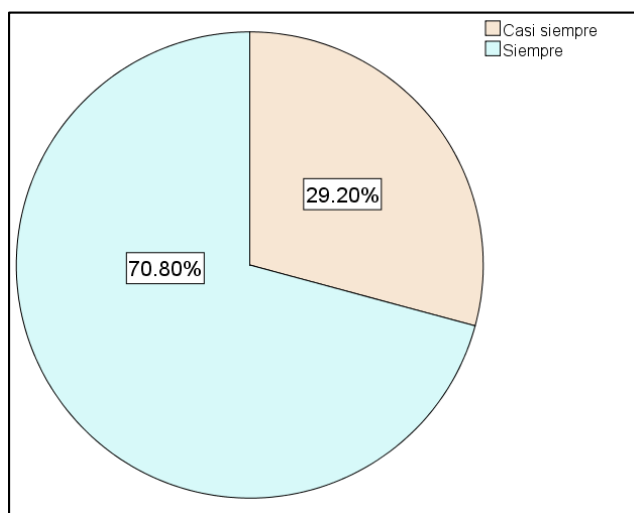
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	33	29.2	29.2	29.2
	Siempre	80	70.8	70.8	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 13

Información Contable Actualizada



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: La respuesta obtenida en la pregunta acerca de que si la información contable al momento de requerirla es actualizada la mayor parte de socios encuestados señalaron que siempre que ellos solicitan información contable esta es actualizada, mientras que un pequeña parte de los encuestados respondieron que casi siempre.

7.- Los informes de la administración y de la situación económica de la empresa es entregada a tiempo?

Cuadro N° 18

Informes Administrativos y Económicos

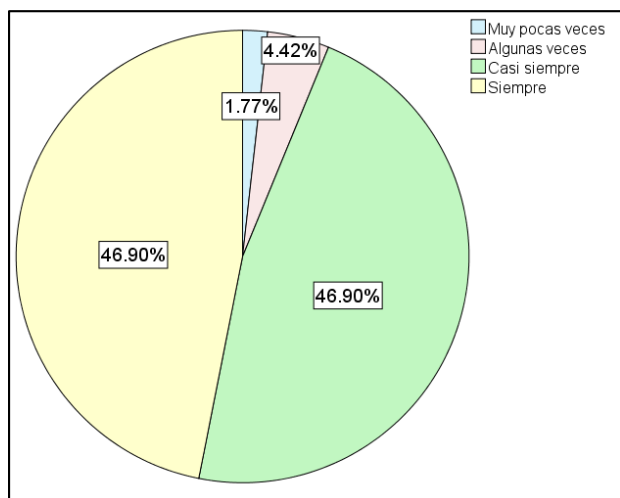
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy pocas veces	2	1.8	1.8	1.8
	Algunas veces	5	4.4	4.4	6.2
	Casi siempre	53	46.9	46.9	53.1
	Siempre	53	46.9	46.9	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 14

Informes Administrativos y Económicos



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: La entrega de informes de la administración y de la situación económica de la empresa es entregada en su mayoría de veces a tiempo, la mayoría de socios al momento de responder la encuesta manifestaron que siempre y casi siempre se entrega esta información en el momento oportuno, mientras que la mínima parte de los encuestados respondieron que algunas veces y muy pocas veces esta información es entregada a tiempo.

8.- En qué área considera Ud. que se debe mejorar la atención al cliente?

Cuadro N° 19

Área que Requiere Mejorar su Atención al Cliente

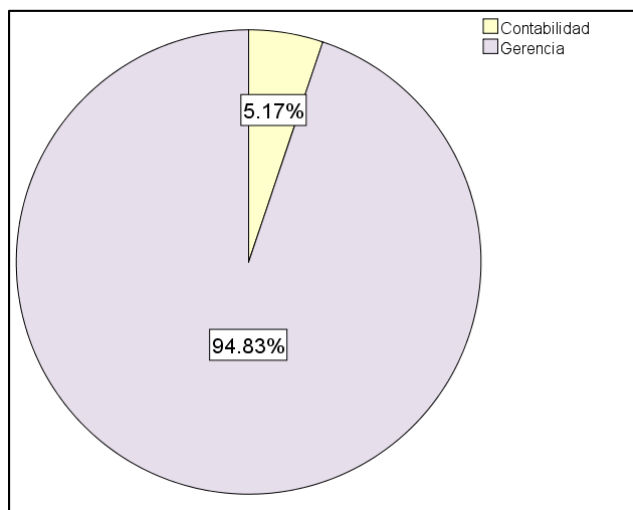
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Contabilidad	3	2.7	5.2	5.2
	Gerencia	55	48.7	94.8	100.0
	Total	58	51.3	100.0	
Perdidos	Sistema	55	48.7		
Total		113	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 15

Área que Requiere Mejorar su Atención al Cliente



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al momento de hacer el análisis de que área de la Cooperativa requiere mejorar su atención la mayoría de socios coincidieron que en el área de Gerencia, mientras que la mínima parte de encuestados respondieron que en el área de Contabilidad.

9.- Se realizan capacitaciones para mejorar la calidad de atención al cliente?
Cuadro N° 20

Frecuencia de Capacitaciones para Atención al Cliente

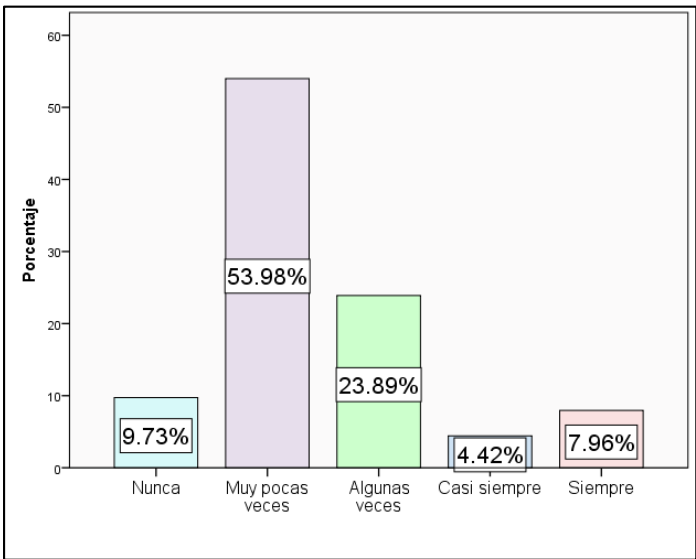
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	11	9.7	9.7	9.7
	Muy pocas veces	61	54.0	54.0	63.7
	Algunas veces	27	23.9	23.9	87.6
	Casi siempre	5	4.4	4.4	92.0
	Siempre	9	8.0	8.0	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 16

Frecuencia de Capacitaciones para Atención al Cliente



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al realizarles esta pregunta a los Socios encuestados, la mayoría manifestó que las capacitaciones referentes a mejorar la atención al cliente son realizadas muy pocas veces mientras que otros indicaron que siempre, casi siempre, incluso señalaron que nunca han recibido una capacitación referente a temas de atención al cliente.

10.- Según su criterio, como se encuentran las unidades en las que se brinda el servicio?

Cuadro N° 21

Estado de Las Unidades De Transporte

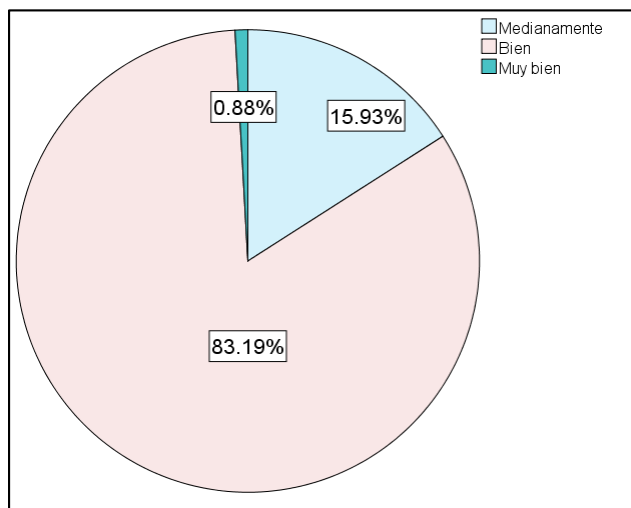
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medianamente	18	15.9	15.9	15.9
	Bien	94	83.2	83.2	99.1
	Muy bien	1	.9	.9	100.0
Total		113	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 17

Estado de las Unidades de Transporte



Fuente: Encuestas aplicadas a socios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al momento de preguntar a los socios como consideran el estado en que se encuentran las unidades en que se brinda el servicio de transporte la mayoría respondió que se encuentran bien, una pequeña parte señaló que se encuentran medianamente, mientras que la mínima cantidad de socios encuestados respondieron que se encuentran muy bien.

**Encuesta aplicada a usuarios de los servicios de la Cooperativa de Transporte
Urbano “28 de Septiembre”**

Objetivo: obtener conocimiento de los servicios de la Cooperativa de Transporte
Urbano “28 de Septiembre”

DATOS TÉCNICOS

Cuadro N° 22

Edad del Usuario

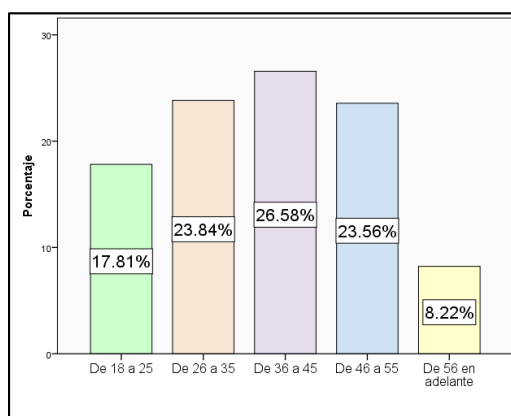
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 25	65	17.8	17.8	17.8
De 26 a 35	87	23.8	23.8	41.6
Válidos De 36 a 45	97	26.6	26.6	68.2
De 46 a 55	86	23.6	23.6	91.8
De 56 en adelante	30	8.2	8.2	100.0
Total	365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 18

Edad del Usuario



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al aplicar la encuesta a los usuarios de los servicios de la Cooperativa se pudo determinar que ésta fue aplicada en mayor parte a personas entre 26 a 55 años de edad.

Cuadro N° 23

Género del Usuario

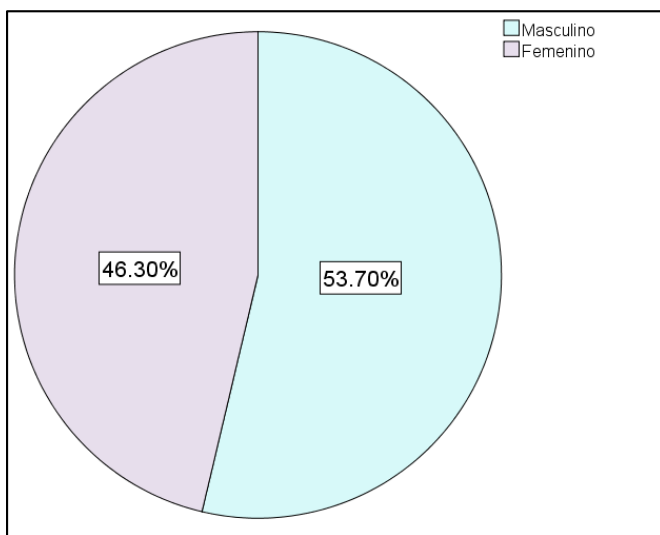
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	196	53.7	53.7	53.7
	Femenino	169	46.3	46.3	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 19

Género del Usuario



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Las encuestas fueron aplicadas en su mayor parte a personas de sexo masculino.

Cuadro N° 24

Años de Utilización del Servicio

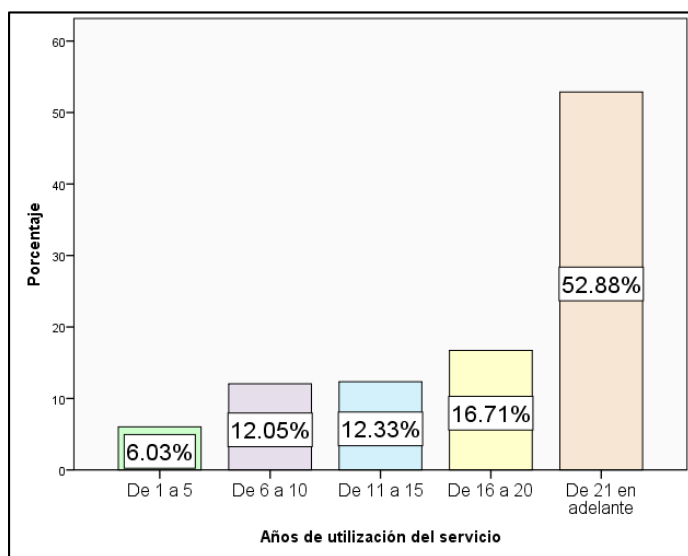
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De 1 a 5	22	6.0	6.0	6.0
De 6 a 10	44	12.1	12.1	18.1
De 11 a 15	45	12.3	12.3	30.4
De 16 a 20	61	16.7	16.7	47.1
De 21 en adelante	193	52.9	52.9	100.0
Total	365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 20

Años de Utilización del Servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al aplicar la encuesta y preguntar a los usuarios que tiempo utilizan los servicios de la Cooperativa la mayor parte de los encuestados señalaron que han utilizado éste servicio más de 21 años.

Cuadro N° 25

Nivel de Instrucción

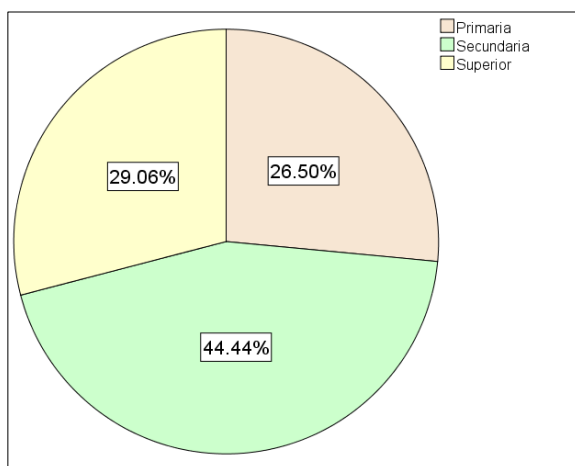
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	62	17.0	26.5	26.5
	Secundaria	104	28.5	44.4	70.9
	Superior	68	18.6	29.1	100.0
	Total	234	64.1	100.0	
Perdidos	Sistema	131	35.9		
Total		365	100.0		

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 21

Nivel de Instrucción



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al aplicar la encuesta a los usuarios de los servicios de transporte de la Cooperativa se pudo evidenciar que la mayor parte de la población encuestada tiene un nivel de instrucción secundaria, mientras que las personas con instrucción primaria y superior es menor.

PREGUNTAS

1.- Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Cooperativa?

Cuadro N° 26

Frecuencia de Utilización del Servicio

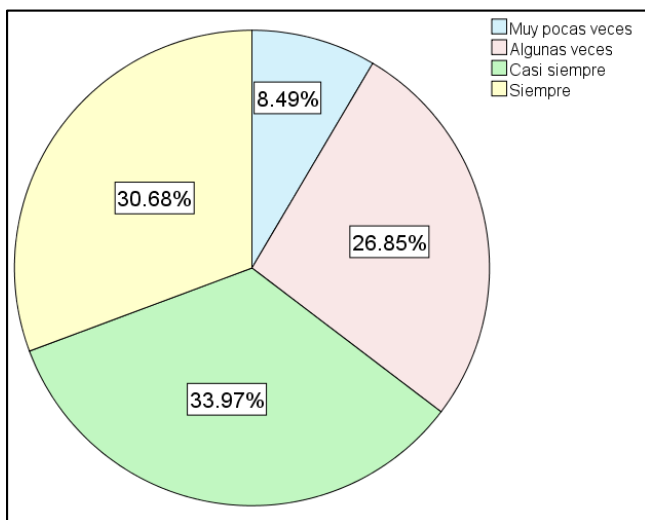
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy pocas veces	31	8.5	8.5
	Algunas veces	98	26.8	35.3
	Casi siempre	124	34.0	69.3
	Siempre	112	30.7	100.0
Total	365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 22

Frecuencia de Utilización del Servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al momento de preguntar a los usuarios con qué frecuencia utilizan este servicio la mayoría supo manifestar que casi siempre lo utilizan, mientras que la minoría de los encuestados manifestaron que muy pocas veces utilizan este tipo de servicio.

2.- Como califica el servicio que brinda esta Cooperativa

Cuadro N° 27

Calidad del Servicio

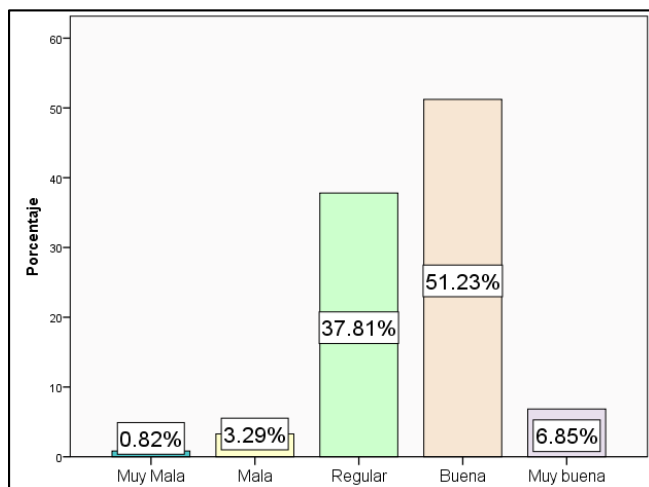
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mala	3	.8	.8	.8
	Mala	12	3.3	3.3	4.1
	Regular	138	37.8	37.8	41.9
	Buena	187	51.2	51.2	93.2
	Muy buena	25	6.8	6.8	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 23

Calidad del Servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al aplicar la encuesta a los usuarios del servicio de transporte de la Cooperativa, en la pregunta respecto a la calidad del servicio que se brinda las personas encuestadas dijeron, en su mayoría, que es buenas, mientras que la mínima cantidad de encuestados señalaron que es muy mala.

3.- Considera que el tiempo que se demora un recorrido es

Cuadro N° 28

Tiempo de Demora de Recorrido

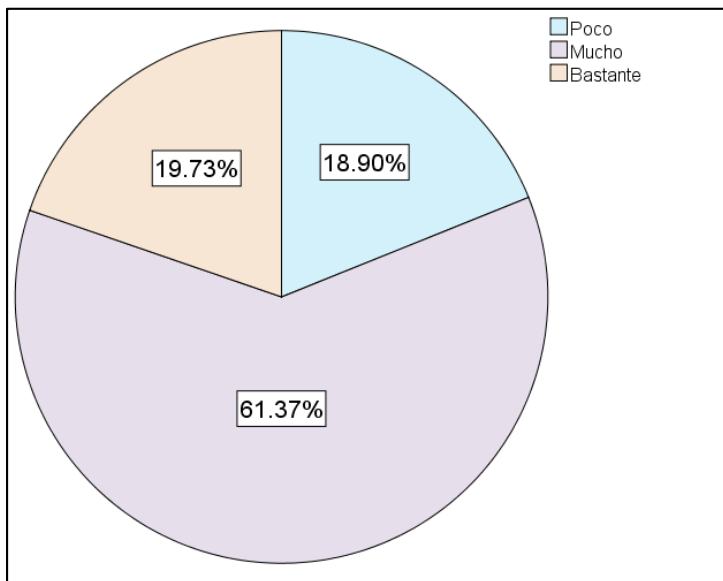
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco	69	18.9	18.9	18.9
	Mucho	224	61.4	61.4	80.3
	Bastante	72	19.7	19.7	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 24

Tiempo de Demora de Recorrido



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al realizarles la pregunta a las personas encuestadas de cuanto consideran que se demora un recorrido la mayoría respondió que un recorrido se demora mucho tiempo, mientras que la menor parte de los encuestados contestaron que se demora poco tiempo.

4.- Como califica el estado de las unidades de la Cooperativa

Cuadro N° 29

Estado de las Unidades

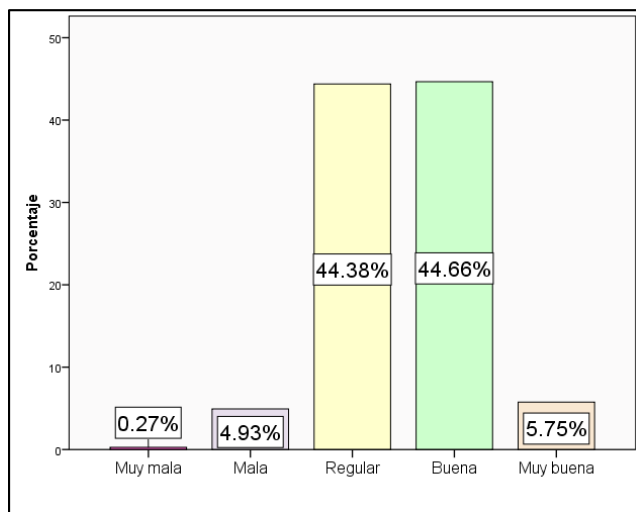
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mala	1	.3	.3	.3
	Mala	18	4.9	4.9	5.2
	Regular	162	44.4	44.4	49.6
	Buena	163	44.7	44.7	94.2
	Muy buena	21	5.8	5.8	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 25

Estado de las Unidades



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al analizar las respuestas de los usuarios respecto al estado en el que se encuentran las unidades se puede indicar que la mayoría de los encuestados señalaron que las unidades se encuentran buenas y regulares, de la misma manera se evidencio que la minoría de os usuarios dijeron que las unidades se encuentran muy malas.

5.- La atención que brindan los conductores es:

Cuadro N° 30

Atención de los Conductores

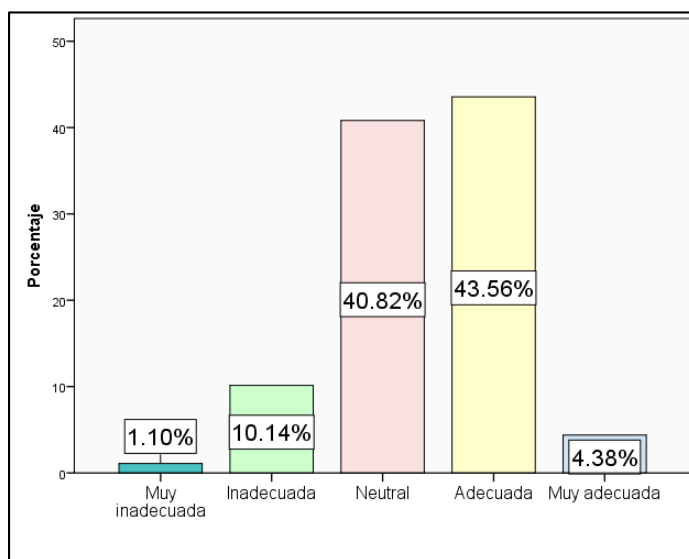
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy inadecuada	4	1.1	1.1	1.1
	Inadecuada	37	10.1	10.1	11.2
	Neutral	149	40.8	40.8	52.1
	Adecuada	159	43.6	43.6	95.6
	Muy adecuada	16	4.4	4.4	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 26

Atención de los Conductores



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al realizarles la pregunta acerca de la atención que brindan los señores conductores la mayor parte de los encuestados señalaron que es adecuada y también es regular, mientras que la minoría manifestó que es muy inadecuada.

6.- Al utilizar el servicio de esta cooperativa considera que es:

Cuadro N° 31

Satisfacción del Servicio

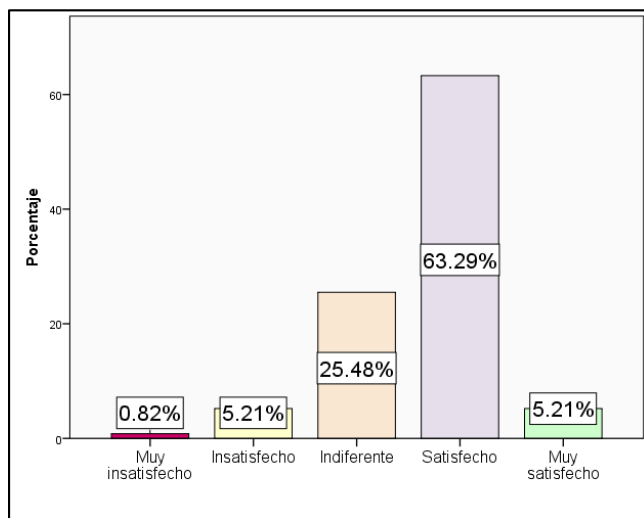
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy insatisfecho	3	.8	.8	.8
	Insatisfecho	19	5.2	5.2	6.0
	Indiferente	93	25.5	25.5	31.5
	Satisfecho	231	63.3	63.3	94.8
	Muy satisfecho	19	5.2	5.2	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 27

Satisfacción del Servicio



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: La mayoría de los usuarios encuestados, a la pregunta acerca de cómo consideran al momento de utilizar este servicio, en su mayoría respondieron que se sienten satisfechos con el servicio, mientras que la minoría de usuarios señala que están muy insatisfechos.

7.- La apariencia física de los conductores de las unidades de la cooperativa es:
Cuadro N° 32

Apariencia Física de los Conductores

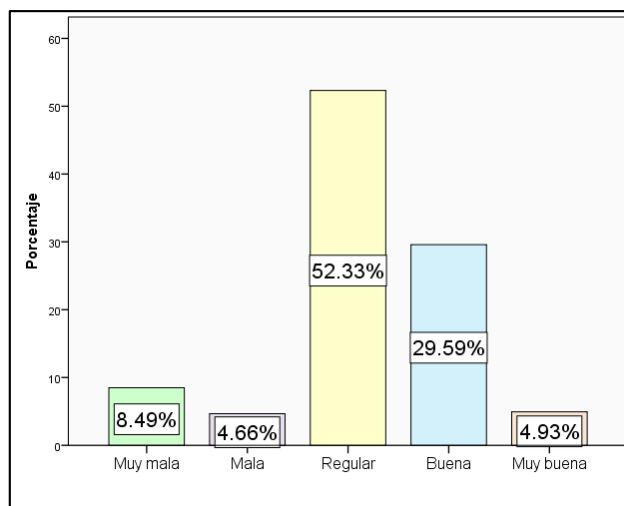
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Muy mala	31	8.5	8.5
	Mala	17	4.7	13.2
Válidos	Regular	191	52.3	65.5
	Buena	108	29.6	95.1
	Muy buena	18	4.9	100.0
Total	365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 28

Apariencia Física de los Conductores



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: Al aplicar la encuesta a los usuarios del servicio de transporte que brinda la Cooperativa y pedimos la opinión acerca de la apariencia física de los conductores de las unidades, la mayor parte de encuestados manifestaron que su apariencia es regular, mientras que la minoría respondió que es muy mala.

8. Con que frecuencia utiliza el servicio de la Estación de Servicios de combustible?

Cuadro N° 33

Frecuencia Utilización del Servicio de la Estación de Combustible

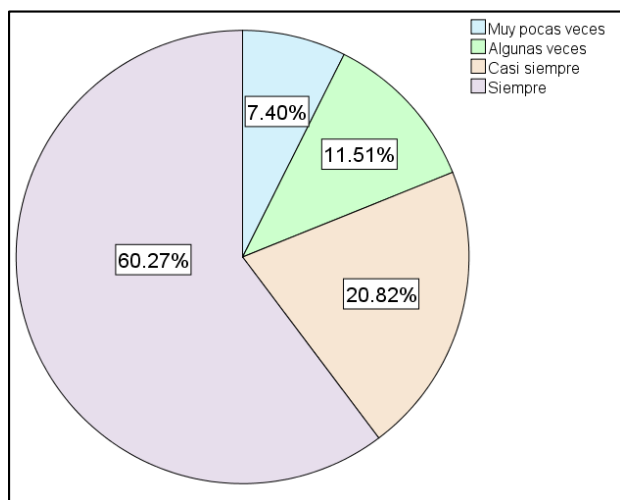
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy pocas veces	27	7.4	7.4	7.4
	Algunas veces	42	11.5	11.5	18.9
	Casi siempre	76	20.8	20.8	39.7
	Siempre	220	60.3	60.3	100.0
	Total	365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 29

Frecuencia Utilización del Servicio de la Estación de Combustible



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: La mayor parte de los usuarios encuestados siempre utilizan el servicio de la estación de Combustible de la Cooperativa, mientras que la minoría de los encuestados señaló que muy pocas veces lo hacen.

9. ¿Cómo califica Ud. la atención de la Estación de servicios?

Cuadro N° 34

Calidad de Atención en la Estación de Combustible

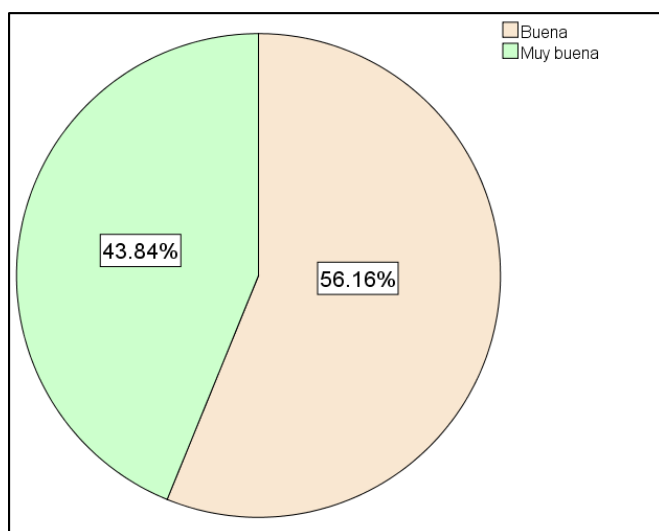
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	205	56.2	56.2	56.2
	Muy buena	160	43.8	43.8	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 30

Calidad de Atención en la Estación de Combustible



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: De las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de la estación de combustible se pudo observar que la mayoría señaló que la atención es buena, mientras que la otra parte de la población encuestada dijo que es muy buena.

9.- ¿Cómo califica Ud. la calidad del producto?

Cuadro N° 35

Calidad del Producto de la Estación de Combustible

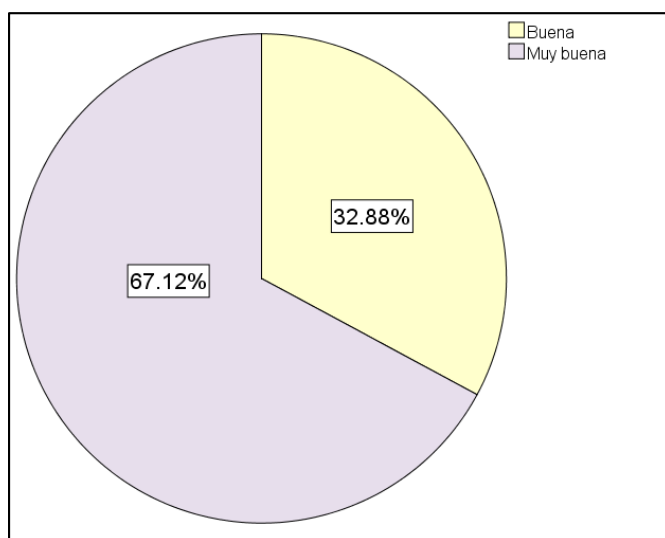
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	120	32.9	32.9	32.9
	Muy buena	245	67.1	67.1	100.0
Total		365	100.0	100.0	

Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Gráfico N° 31

Calidad del Producto de la Estación de Combustible



Fuente: Encuestas aplicadas a usuarios de los servicios de la Cooperativa

Elaborado por: La autora

Análisis: La mayoría de encuestados manifiesta que la calidad del producto de la Estación de combustible es muy buena, por lo que la minoría señaló que es buena.

Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Sra. Amanda Yépez

Objetivo: Obtener conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa 28 de Septiembre.

Fecha: 13 de mayo de 2016

P. 1: ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?

R. 1: “Sí, si está cumpliendo con todo lo que se ha puesto como objetivo para poder llevar a cabo un buen funcionamiento en el plan operativo ya que esto nos ayudará a tener buenos resultados en la administración de este año.”(00’: 12’)

A. 1: Según lo manifestado la empresa cuenta con un plan operativo y el cumplimiento de los objetivos ayuda a que éste se cumpla y a tener un buen funcionamiento dentro de la empresa.

P. 2: ¿Se cuenta con indicadores financieros que demuestren el movimiento económico de la empresa en el momento en el que se los requiera?

R. 2: “Sí, si cuanta con los indicadores ya que esto nos ayudará a ver como es lo que estamos yendo económicamente” (00’:37’)

A. 2: Se pudo observar que últimamente se están manejando algunos indicadores financieros dentro de la empresa los que ayudan a evidenciar la situación económica de la misma, sin embargo sería importante no solo contar con indicadores financieros sino también indicadores que demuestren el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa.

P. 3: ¿La Cooperativa cuenta con un sistema contable? ¿Este sistema es eficiente y cumple con las expectativas deseadas?

R. 3: Si, si tenemos el sistema contable, en este momento inclusive estamos haciendo el cambio del sistema” (00’:54’) se espera que cubra todas las expectativas.

A. 3: Se pudo evidenciar que la Cooperativa cuenta con un sistema contable, el cual ayuda a sistematizar algunos procesos, este sistema actualmente se ha estado actualizando y realizando las modificaciones necesarias para mejorarlo, es importante que se capacite a las personas encargadas de manejar este servicio para realizar las actividades y registros necesarios correctamente.

P. 4: ¿Recibe Ud. la información contable en el tiempo oportuno? ¿La información recibida es confiable y se encuentra totalmente sustentada?

R. 4: Respecto a las dos preguntas nos manifestó que “Sí” (01’:21’’) (01’:26’')

A. 4: Se obtuvo una respuesta positiva de acuerdo a esta respuesta ya que la información financiera dentro de la empresa es fundamental, la información que recibe actualmente la gerente es totalmente sustentada y en el tiempo en que se la solicita.

P. 5: ¿Cuenta la Cooperativa con Políticas de Control Interno?

R. 5: “Sí, si se debe contar” (01’:34’')

A. 5: Se pudo evidenciar que la Gerente de la empresa no tiene conocimiento alguno acerca de la existencia de políticas de Control Interno, por lo tanto se puede manifestar que la empresa no cuenta con estas políticas las cuales deben ser implementadas para llevar un estricto control interno de la empresa.

P. 6: ¿De qué manera se le dio a conocer las actividades que debe realizar? ¿Con que frecuencia Ud. entrega informes a sus directivos?

R. 6: “Mediante unos oficios, mediante oficios de lo que hay nos asignan lo que nosotros tenemos como funciones aquí en la Cooperativa para poder realizar las actividades, las tareas encomendadas. (01’:48’')

Los informes entrega a sus directivos “una vez al mes” (02’:04’')

A. 6: Se observó que las funciones que deben realizar los empleados de la empresa son dados a conocer mediante oficios, es decir el Consejo de Administración establece las funciones y estas son enviadas a los empleados, es importante implementar manuales de procedimientos en donde se establezcan las funciones de cada uno debe realizar y

por ende la manera en que se deben desarrollar, con el fin de mejorar la administración de la empresa y buscar su bienestar.

P. 7: ¿Qué medidas se utilizan para brindar un adecuado servicio a los usuarios del servicio que se brinda?

R. 7: “Capacitaciones a cada uno de los socios para que puedan dar un buen servicio a la ciudadanía” (02’:31’’)

A. 7: Realizar capacitaciones tanto al personal administrativo de la empresa como a los socios es adecuado, ya que se esto ayuda a obtener conocimientos nuevos y necesarios para realizar las actividades establecidas de una manera correcta, es importante que estas capacitaciones se las realice periódicamente de temas relacionados con el servicio que se brinda.

Entrevista aplicada a la Contadora de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Ing. Yajaira Terán

Objetivo: Obtener conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa 28 de Septiembre.

Fecha: 13 de mayo de 2016

P. 1: ¿Los procesos utilizados para el registro de las transacciones se encuentran detallados en un manual?

R. 1: “Los procesos no se encuentran detallados en un manual aquí en la Cooperativa en un manual interno, como se puede decir, pero los procesos contables se aplican de acuerdo a las NEC a las NIIF y todas las normas contables vigentes actualmente.” (00’:17’’)

A. 1: Se pudo observar que los procesos que se realizan en contabilidad no están detallados y especificados dentro de un manual, la persona encargada de esto se basa exclusivamente en las normas contables vigentes, sería importante implementar un manual para el correcto y debido registro de transacciones de la empresa.

P. 2: ¿La información que se necesita para los estados financieros es recibida de forma oportuna?

R. 2: Se maneja un estado financiero anual, pero internamente se lleva un control de compras, ventas. “Se tiene un plazo como tope, con resolución del Consejo de Administración, que hasta el 10 de cada mes todas las dependencias como es la estación y el rastreo satelital, tienen que presentar comprobantes gastos y de ingresos a contabilidad” (00’:59’)

A. 2: Se logró conocer que existe un plazo máximo para que se entregue información necesaria para contabilidad, esto es muy importante pero las decisiones las toma el Consejo de Administración mediante Resolución pero estas decisiones deberían estar plasmadas dentro de un manual financiero propio de la empresa.

P. 3: ¿Los registros contables están debidamente sustentados?

R. 3: “Todos los registros contables tienen que estar sustentados con su documentación de soporte, en la Cooperativa no se da paso a ningún pago sin su debido registro contable y sin su sustento.” (01’:23’)

A. 3: Se constató que cada uno de los registros contables que se realizan en la empresa tienen su correspondiente sustento, esto ayuda a llegar un control adecuado de todos los ingresos y egresos que realiza la Cooperativa.

P. 4: ¿Con que frecuencia Ud. entrega informes a sus directivos?

R. 4: “Informes a los directivo se entrega mensualmente tanto de contabilidad como de cualquier dependencia, de igual forma como tenemos un organismo de control como es el Consejo de Vigilancia mensualmente se tiene que presentar un informe a este Consejo.” (01’:43’)

A. 4: Se pudo confirmar que los informes actualmente se entregar mensualmente a los directivos para que estos sean conocidos y analizados y así poder tomar decisiones para el bienestar de la empresa, con respecto a los tiempos establecidos para la entrega de informes no se encuentran plasmados dentro de un manual.

P. 5: ¿De qué manera se le dio a conocer las actividades que debe realizar?

R. 5: “Como se ha mencionado aquí no existe un manual de funciones en el cual le detalla que actividades tiene que realizar cualquier empleado de cualquier dependencia, pero las tareas de contabilidad, de contadora uno las conoce y aquí en la Cooperativa se las asumió así.” (02’:09’)

A. 5: Se logró evidenciar que la Cooperativa no cuenta con manuales tanto administrativos ni financieros dentro de la empresa, por lo que al momento de hacer contrataciones se asume que cada persona debe conocer cuáles son sus obligaciones, debido a esto es necesario incrementar estos manuales para mejorar la administración de la empresa.

Entrevista aplicada al Presidente de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

Sr. Marcelo Yépez

Objetivo: Obtener conocimiento del diagnóstico situacional en la que se encuentra la Cooperativa 28 de Septiembre.

Fecha: 13 de mayo de 2016

P. 1: ¿La empresa cuenta con una planificación estratégica actualizada? ¿Cómo ha sido difundida esta información?

R. 1: “Por supuesto que sí, nosotros tenemos en plan estratégico de la Cooperativa mismo y ha sido difundido a todos los socios en una asamblea general ya que todos tienen conocimiento y de igual manera se trabaja de acuerdo a este plan. (00’:27’)

A. 1: Se logró evidenciar que la empresa en la actualidad si cuenta con una Planificación Estratégica la cual se ha difundido a los socios de la Cooperativa para que tengan conocimiento tanto de su misión, visión, objetivos y principios y de igual manera la manera en que los objetivos planteados se pueden llegar a cumplir.

P. 2: ¿Existen manuales de procedimientos administrativo y financiero que ayuden al buen funcionamiento de la empresa? ¿Cómo ayudaría la implementación de estos manuales en la empresa?

R. 2: “Sí de igual manera se elaboró ya algunos manuales de procedimientos para poder trabajar con la empresa pues de acuerdo a las expectativas que nos genera ahora la actualidad” (00’:46’)

“La implementación de estos manuales pues en todo sentido lo ayudaría ya que agilizaría el mismo trabajo de la empresa en sí mismo y sobre todo también para tener conocimiento como actuar de acuerdo a las expectativas que nos genera los tiempos actuales” (01’:02’)

A. 2: Se menciona que se han creado algunos manuales, pero se pudo observar que los empleados no conocen de estos manuales para lo cual se debe realizar una socialización para que sea conocidos y de igual manera se deben estos poner en práctica.

P. 3: ¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno y políticas administrativas y financieras? ¿De qué manera estos son difundidos?

R. 3: “Un reglamento interno que de igual manera cumple con todos los procedimientos legales de la Superintendencia y de los organismos de control” (01’:25’)

“Generalmente todo reglamento en cualquier institución es difundido a sus socios por socialización y entregándoles a cada uno de ellos para que vayan estudiando y puedan actuar en las diferentes asambleas, dar su opinión y poder contribuir en el desarrollo de la empresa.” (01’:35’)

A. 3: Se logró observar que la Cooperativa cuenta con un Reglamento Interno y con políticas debidamente establecidas, esto ayuda a llevar la empresa de manera legal y cumpliendo con los requerimiento de cada organismo que la regula.

P. 4: ¿Se cuenta con un código de ética dentro de la empresa, considera que este es importante?

R. 4: La implementación de un código de ética es primordial, ya que la ética prevalece.

A. 4: Se pudo observar que la empresa no cuenta con un Código de Ética, por lo que es necesario implementarlo dentro de la empresa para mantener un buen ambiente laboral y poder reflejar una adecuada cultura empresarial.

P. 5: ¿Cuáles son las leyes a las que se debe regir la Cooperativa?

R. 5: “La cooperativa, bueno, generalmente tenemos algunos controles, en este caso lo que se trata administrativamente tenemos la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con la LOEPS que es la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y de igual manera tenemos los controles tributarios, de igual manera en nuestro trabajo como es de transporte tenemos los controles que nos hace la Agencia de Tránsito en todo sentido ya sea para transportarnos o sea para que nuestros vehículos anden con todos los requisitos necesarios.” (02’:30’)

A. 5: Se pudo verificar que la empresa está legalmente constituida y controlada por organismos reguladores, mismos a quienes se presenta información periódica del manejo tanto administrativo y financiero de la empresa, es importante que esta información sea entregada a tiempo para evitar sanciones.

P. 6: ¿Cómo está constituida la empresa, se encuentra plasmada la estructura interna de la empresa en organigramas?

R. 6: “La empresa está constituida como lo establece la ley mismo cuando fue conformada como Cooperativa, se la constituyo de una manera legal, como correspondía, como establecen los organismos de control y la estructura interna está establecida en verdad por organigramas, se las ha hecho últimamente.” (03’:10’)

A. 6: Se logró conocer que la estructura interna de la empresa está plasmada en un organigrama, pero es importante mencionar que se evidencio que no ha existido una socialización acerca de la existencia del organigrama lo que ayudaría a los socios y empleados conocer de manera clara como se encuentra estructurada la empresa.

P. 7: ¿La información contable es llevada de una manera sistemática y con documentos que sustenten las transacciones que se realizan?

R. 7: Si cuenta con un sistema contable y la información está debidamente sustentada, “de lo contrario estaríamos trabajando primeramente con deslealtad hacia los socios y de igual manera en ilegalidad hacia los organismos de control.” 04’08’’

A. 7: Se pudo verificar que se está implementando un nuevo sistema dentro de la empresa debido a que el sistema con el que se contaba no satisfacía las necesidades en su totalidad, es importante realizar ajustes y actualizaciones periódicas de este nuevo sistema y hacer pruebas para verificar el buen funcionamiento del mismo.

P. 8: ¿Se cuenta con indicadores financieros que demuestren el movimiento económico de la empresa en el momento en el que se los requiera?

R. 8: “Por supuesto, toda la información, todos esos indicadores lo maneja contabilidad y gerencia mismo.” (04’:28’’)

A. 8: Se logró observar que al momento en el que el socio requiera información contable, esta es proporcionada inmediatamente, lo que ayuda a tener confianza por parte de los socios acerca de la situación financiera de la empresa.

P. 9: ¿Qué medidas se utilizan para brindar un adecuado servicio a los usuarios del servicio que se brinda?

R. 9: “Una de las medidas primordiales es la capacitación” 04’54’’ se está implementando capacitaciones para los señores choferes.

A. 9: Se manifiesta que se realizan capacitaciones ya que son muy necesarias, pero es necesario que las capacitaciones que se estén planificando sean ejecutadas y sean frecuentes para ampliar los conocimientos de los socios así como también las capacitaciones dirigidas a los choferes son importantes ya que ellos se encargan en la mayoría a brindar el servicio que presta la empresa.

1.6 Diagnóstico FODA

Cuadro N° 36

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none">1. Posicionamiento y experiencia dentro del mercado más de 48 años prestando el servicio de transporte.2. Cumplimiento de políticas al momento de toma de decisiones.3. Actualizada información contable y administrativa4. Se cuenta con un sistema Informático5. Buen estado de las unidades en las que se presta el servicio.6. Posee rutas y horarios establecidas7. Adecuada gestión administrativa.	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de procesos de capacitaciones.2. Inexistencia de manuales administrativos y financieros dentro de la empresa.3. Inadecuada comunicación entre socios y administración.4. Desconocimiento de información acerca de la empresa por parte de los socios.5. Inadecuada atención por parte del departamento de Gerencia.6. Inapropiada presentación por parte de los conductores.7. Inapropiada atención por parte de los conductores.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none">1. Frecuentes capacitaciones por parte de los organismos reguladores.2. Entidades financieras ofrecen productos financieros para la Cooperativa.3. Aumento de tarifa de pasajes.4. Crecimiento de la población5. Incremento de rutas	<ol style="list-style-type: none">1. Existencia de otra Cooperativa de transporte2. Debilitamiento en la economía del país.3. Reformas tributarias frecuentes.4. Nuevos requerimientos por parte de los organismos de control.5. Controles más rigurosos por parte de la Agencia Nacional de Tránsito.

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre

Elaborado por: La Autora

1. 6.1 Cruces Estratégicos FO, FA, DO, DA

• FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

F6 – O2: Contar con rutas y horarios establecidos para poder brindar un adecuado servicio a la ciudadanía en el tiempo oportuno y necesario, debido a esto la Cooperativa y los socios de la misma logran tener un prestigio por parte de la ciudadanía y así poder acceder a los productos financieros que ofrecen las entidades financieras para financiar el cambio de unidades y poder brindar un mejor servicio.

F7 – O1: Para poder mantener una adecuada gestión se necesitan muchos conocimientos y experiencia dentro del ámbito en que se labora, para ello es necesario participar frecuentemente en capacitaciones que brindan los organismos que regulan el funcionamiento de la Cooperativa, tanto para personal administrativo como para los socios en general.

• FORTALEZAS Y AMENAZAS

F6 – A4: Frecuentemente se crean nuevos requerimientos por parte de los organismos de control que regulan las actividades de la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre, dando cumplimiento a todos los requerimientos se evita sanciones y se puede lograr brindar a la ciudadanía un buen servicio de transporte.

F1 – A5: Se ha logrado tener un reconocimiento y posicionamiento dentro del mercado por más de 48 años brindando el servicio de transporte, para ello se debe cumplir siempre con los controles que realiza la Agencia Nacional de Tránsito, estos controles cada vez son más exigentes y rigurosos para mejorar cada día el servicio que se brinda y que este sea seguro.

• DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES

D6 – O1: La inadecuada presentación por parte de los conductores de las unidades que brindan el servicio de transporte se puede mejorar con capacitaciones que brindan los organismos reguladores para lograr mejorar el servicio y brindar una mejor atención a los usuarios.

D7 – O3: Una atención inapropiada por parte de los conductores de las unidades de la Cooperativa disminuye la calidad del servicio por lo que influye negativamente en gran parte en los estudios para la posibilidad de un aumento en las tarifas de pasajes.

- **DEBILIDADES Y AMENAZAS**

D3 – A4: Al no existir una adecuada comunicación interna en la Cooperativa se pueden generar conflictos y una mala administración lo que no permitiría cumplir con todos los requerimientos de los organismos reguladores.

D1 – A5: La falta de procesos de capacitaciones tanto al área administrativa como a los socios de la Cooperativa puede generar desconocimiento de los controles de la Agencia Nacional de Tránsito a los que se deben ajustar.

1.7 Conclusión Diagnóstica

Una vez que hemos concluido con la fase diagnóstica de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre” se pudo determinar algunos aspectos, con la ayuda de instrumentos de investigación previamente elaborados y aplicados al personal administrativo, socios y usuarios, así como también con el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Cooperativa, como son los siguientes:

- Como lo afirma el 69.91% de socios que la Cooperativa no cuenta con un Código de Ética, el cual es necesario para mantener dentro de la empresa un adecuado comportamiento, valores y principios con los que se debe trabajar y así poder reflejar una buena cultura ante la población que se brinda el servicio.
- No existe una adecuada comunicación entre la administración de la Cooperativa con los socios, el 60,18% de socios manifiestan que la estructura de la empresa no se encuentra plasmada en un organigrama, mientras que en la entrevista al Señor Presidente menciona que si existen organigramas estructurados de la

Cooperativa, esto demuestra que la información no es tan difundida a los socios y que existe una falta de comunicación interna.

- En el departamento de gerencia no se brinda una adecuada atención por lo que el 94,83% de socios mencionan que se debe mejorar la atención en este departamento, lo cual ayudaría a lograr un adecuado desarrollo de las actividades administrativas y financieras así como también a tener un buen ambiente laboral.
- No existen procesos de capacitaciones frecuentes referentes a temas de atención al cliente para brindar un mejor servicio a la comunidad, el 53,98% de socios señalan que capacitaciones acerca de estos temas son realizados muy pocas veces. El 40,82% de usuarios manifiestan que la atención por parte de los conductores es neutral por lo que debería mejorarse, de igual manera un 52,33% de usuarios señalan que la presentación por parte de los conductores es regular, por lo que se ve necesario la implementación de procesos de capacitaciones frecuentes.
- La Cooperativa no cuenta con ningún tipo de manuales implementados dentro de la empresa, se pudo observar que las funciones las asigna el Consejo de Administración y estas son dadas a conocer a las personas contratadas mediante oficio, esto se puede verificar en la entrevista realizada a la Contadora y al Gerente de la misma.
- Los procesos utilizados para el registro de las transacciones no se encuentran detallados en ningún manual de procesos que ayude a registro adecuado y en el tiempo oportuno, esto se puede verificar en la entrevista realizada a la Contadora de la Cooperativa.
- Existe desconocimiento por parte de los socios acerca de la información y conocimiento general de la Cooperativa, un 22,12% de socios no tienen conocimiento acerca de la existencia de la Misión y Visión, el 24,78% de socios no saben que existen objetivos específicos de la empresa y el 23,89% no tienen conocimiento de los valores y principios establecidos en la empresa.

Por lo anteriormente expuesto en cada uno de los aspectos encontrados se puede determinar la importancia del diseño e implementación de un **“MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO 28 DE SEPTIEMBRE EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

En este capítulo se detallará la base teórica-científica que sustentará la elaboración del manual administrativo financiero, y se utilizará como fuente de investigación y consulta.

2.1 La Empresa

Palafox de Anda, Hernández, & Rodríguez (2012) manifiesta. “Entidad legal, económica, social y moral en la que inversionistas, empresarios e individuos capacitados se unen con el objeto de producir bienes y servicios que satisfacen una o varias necesidades de los individuos en el mercado que operan.”, (p.33)

Empresa es una organización en la cual un grupo de personas se asocian teniendo como fin desarrollar un conjunto de actividades encaminadas a un mismo objetivo, buscando la satisfacción de una necesidad con la utilización de los recursos que sean necesarios.

2.1.1 Clasificación de las Empresas

Dentro del análisis de la empresa su clasificación permite identificar que empresa es de acuerdo a sus características. (Moncayo, Bruque, Maqueira, Fidalgo, y Martínez, 2011) señala que Existen diferentes criterios para clasificar las empresas: en función de su tamaño, sector de actividad, localización de sus centros productivos, etc. No obstante, el criterio, más utilizado es el jurídico, relacionado con la estructura de propiedad de la empresa, y que será el que analizaremos con más detenimiento en el siguiente epígrafe:

Formas Jurídicas de las Empresas

- **Empresario individual.** Es la persona física que realiza de forma habitual, personal, directa y por cuenta propia una actividad económica o profesional. Es

requisito para ser empresario tener capacidad jurídica general y libre disposición de sus bienes.

- **Sociedad de capital.** En este tipo de sociedades, sobre la persona del socio, prevalece lo que aporta, de ahí su denominación sociedad de capital o capitalistas. Desde el punto de vista de la asunción de riesgos, y a diferencia de lo que ocurre con los empresarios individuales, la responsabilidad de los socios se limita al capital aportado.
- **Sociedades mercantiles especiales**

Sociedades laborales: Se trata de sociedades anónimas o limitadas en las que la mayoría de capital social está en manos de los trabajadores que prestan en ellas servicios a través de una relación laboral de carácter indefinido. Así, existirán dos tipos de socios (cada uno con su correspondiente clase de acciones o participaciones sociales): trabajadores (que poseerán al menos el 51% de capital) y generales o no trabajadores (que poseerán el resto).

Sociedades cooperativas: Es un tipo de sociedad constituida por empresas que se asocian, en régimen de libre adhesión y baja voluntaria, para realizar actividades empresariales encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas y sociales, con estructura y funcionamiento democrático (reflejado en el principio <<una persona, un voto>>).

Se puede también describir otra clasificación de las empresas.

1. Según la naturaleza de la actividad económica que desarrolla la empresa, se distinguen entre:

Empresas del sector primario: tratan los recursos directamente presentes en la naturaleza, como por ejemplo, las empresas agrícolas o ganaderas.

Empresas de sector secundario: realizan una actividad de transformación, por ejemplo las empresas industriales.

Empresas del sector terciario: relacionadas con la prestación de servicios, por ejemplo, empresas de transporte, comunicaciones o finanzas.

2. Según la titularidad de su capital

Públicas

Privadas

3. Según su ámbito de actuación

Locales

Regionales

Nacionales

Multinacionales

4. Según el grado de desarrollo técnico de la organización de la producción

Artesanales: predomina el trabajo manual, con escasa especialización, reducida dimensión, ámbito local y organización simple.

Capitalistas: predomina el trabajo mecánico, existen especializaciones, gran volumen e capital, mercados diversos y organizaciones complejas.”

2.2 Misión

La misión se puede definir como la razón de ser de la empresa u organización, que enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y que tipo de productos o servicios ofrece, estableciendo en general los límites o alcance de sus actividades; es un propósito que crea compromiso e induce comportamientos” (Gallardo, 2012, p. 62)

La misión de una empresa u organización es su propósito principal, es decir el motivo por el cual existe y trabaja, esta debe comprender en su totalidad lo que pretende cumplir en su entorno, lo que pretende hacer y para quien lo va a hacer mediante estrategias empresariales.

2.3 Visión

“Toda estrategia parte de una visión, es decir, de un anhelo, de una concepción imaginaria de una empresa que puede ser susceptible de realizarse en el futuro. Es la capacidad de planear un futuro posible, basado en los motivos por los cuales se desea dicho futuro.

Una vez establecida, la visión se convierte en el objetivo máximo que toda organización debe alcanzar, en la guía sobre la cual todas las decisiones estratégicas serán válidas. Toda inversión, desarrollo o proyecto deberá estar orientado a la consecución de la visión, por lo que permite la clarificación de las propiedades a futuro.

Una visión debe ser deseable, alcanzable, enfocada, flexible y comunicable. (Gallardo, 2012, p. 69)

La visión es la meta a la cual la empresa quiere llegar a largo plazo y en que se deberá convertir, tomando en cuenta cada uno de los cambios que se pueden presentar en el entorno en el cual se está desarrollando y tratar de adaptarse a cada uno de ellos, logrando así el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

2.4 Objetivos Estratégicos

Dentro de la organización el establecimiento de objetivos es una de las cosas más primordiales. (Dess, Lumpkin y Eisner, 2011) afirma que los objetivos estratégicos se emplean para poner en práctica la declaración de misión, es decir, sirven para orientar la forma en que la organización puede cumplir o avanzar hacia las metas más altas de la jerarquía: la misión y la visión; por tanto, son específicas y tienen un marco de tiempo más definido. El establecimiento de objetivos supone el parámetro empleado para evaluar su cumplimiento.

Los objetivos estratégicos son las metas a las que una organización desea llegar a largo plazo mediante acciones que le permitan cumplir con la misión establecida de la empresa.

2.5 Administración

Pulido, Hernández y Rodríguez (2011) manifiesta. “Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales.” (p. 3)

Administración es la ciencia que tiene como objeto la planificación, organización, dirección y control de una empresa, buscando el logro de los objetivos mediante el manejo de recursos y actividades con el fin de obtener resultados.

2.6 Proceso Administrativo

El proceso administrativo (PA) es el instrumento teórico básico que le permite al administrador profesional comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa (organización). Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla y mejorarla, etc. El PA da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control. (Palafox de Anda, Hernández y Rodríguez, 2012, p. 165)

El proceso administrativo es la secuencia de las actividades desarrolladas para el logro de un objetivo establecido haciendo uso de los recursos disponibles con que cuenta la organización y logrando así la satisfacción de las necesidades.

2.6.1 Planificación

La planeación es la proyección impresa de las acciones de corto, mediano y largo plazos de las empresas para que operen con éxito tanto al interior como en el contexto en el que actúan, lo cual les permite administrar sus recursos, organizarlas internamente, dirigirlas, gerenciarlas y controlarlas. (Palafox de Anda, Hernández y Rodríguez, 2012, p. 177)

La planeación consiste en establecer las actividades que se va a realizar con el fin de lograr un objetivo planteado, que recursos se va a utilizar y los resultados que se pretenden obtener.

2.6.2 Organización

Fase del proceso administrativo en el cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social; se definen las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puestos; se establece la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, y se definen las líneas de comunicación formal que faciliten la comunicación y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos y la estrategia. (Palafox de Anda, Hernández y Rodríguez, 2012, p. 201)

La organización es la estructuración y distribución de las actividades, procesos, responsabilidades y recursos al personal de la organización, de tal manera que estos puedan alcanzar los objetivos propuestos mediante la utilización de métodos y técnicas establecidas.

2.6.3 Dirección

Dirección significa conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr. Sin embargo, administrativamente en un nivel jerárquico en la estructura, con funciones concretas. Todos los ocupantes de los niveles jerárquicos requieren de habilidad directiva, matizada según el nivel de responsabilidad. (Palafox de Anda, Hernández y Rodríguez, 2012, p. 229)

La dirección dentro del proceso administrativo es la ejecución de todas las actividades establecidas con anterioridad utilizando los recursos necesarios y previstos para obtener los resultados esperados.

2.6.4 Control

El control es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que les permite a las empresas autorregularse y mantener el desarrollo de los términos deseados desde la planeación.

Existe una premisa administrativa que señala que “sólo lo que se mide se puede mejorar”. El control permite asegurar y mantener un sistema de calidad tanto en los productos y servicios de las empresas como en los procesos que utilizan para producirlos. (Palafox de Anda, Hernández y Rodríguez, 2012, p. 263)

El control es el proceso en el cual se vigila y evalúa que cada una de las actividades se esté llevando a cabo de manera correcta y en caso de haber alguna desviación corregirla inmediatamente a través de acciones encaminadas y orientadas hacia el logro de objetivos.

2.7 Manual Administrativo

Fincowsky (2014) menciona: Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transferir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (p. 194)

Los manuales administrativos son documentos guía que transmite la información e instrucciones de la organización de manera completa, sencilla y ordenada. En ellos se detallan las actividades y la forma en que deben ser realizadas por el personal de la organización, estas deben ser flexibles y cambiantes de acuerdo a las necesidades.

2.7.1 Clasificación

- **Por su Naturaleza o Área de Aplicación**

- **Microadministrativos:** son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.
- **Macroadministrativos:** son los documentos que contienen información de más de una organización.
- **Mesoadministrativos:** incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Por lo general, el término mesoadministrativo se usa en el sector público, aunque también puede emplearse en el privado. (Fincowsky, 2014, p. 194)

- **Por su Contenido**

- **De organización:** Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.
- **De procedimientos:** Contribuyen un documento técnico que influye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.

Todo procedimiento incluye los tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente

La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

- **De gestión de calidad:** Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad, mapas de procesos, sistemas de gestión de calidad; responsabilidad de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.
- **De historia de la organización:** Estos manuales son documentos que refieren la biografía y la cronología de la entidad, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.
- **De políticas:** También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.
- **De contenido múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. el propósito de agruparla en un solo documento obedece básicamente a las razones siguientes:
 - a) Que sea más accesible para su consulta.
 - b) Que resulte más viable económicamente.
 - c) Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.
 - d) Que sea una instrucción de nivel directivo.
- **De puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **De Técnicas:** Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
- **De venta:** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.

- **De producción:** Elemento de soporte para dirigir y coordinar todas las fases de los procesos productivos. Contribuye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
 - **De finanzas:** Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.
 - **De personal:** Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo.
 - **De operación:** Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
 - **De sistemas:** Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización. (Fincowsky, 2014, p. 195,196)
- **Por su Ámbito**
 - **Generales:** Son documentos que contienen información general de una organización. Según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.
 - **Específicos:** Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por conversión, incluyen la descripción de puestos.
 - **Enfoque:** Este documento contiene información detallada del contenido de los manuales de organización, procedimientos y del sistema de gestión de la calidad, que son los que más se utilizan en las organizaciones. (Fincowsky, 2014, p. 196)

2.8 Procesos

Toda empresa necesita contar con procesos para la realización de las actividades a las que se dedica. Huamán y Rios (2015) menciona:

Proceso de negocios como el conjunto de actividades secuenciales que una organización realiza para buscar y obtener un resultado, que puede ser un producto o servicio con valor para los clientes internos y externos, y para ello consumen insumos y utilizan recursos de un medio. (p. 289)

Proceso es una secuencia de pasos o acciones coordinadas en donde implica la participación de los miembros de la empresa y recursos materiales para la realización de una actividad específica.

2.8.1 Tipos de procesos

Existen diversas tipos de procesos atendiendo a cada una de las necesidades de la organización.

- **Tipos de procesos según su naturaleza**

“El cometido de cada proceso es diferente; por ello, podemos realizar una clasificación de los procesos en función de la aptitud principal para la que han sido concebidos.” (Pardo, 2012, p. 39)

Esta clasificación divide los procesos en:

“**Procesos estratégicos.** También denominados procesos de dirección, pues en ellos la dirección tiene un papel relevante. Suelen estar relacionados con la estrategia y su evolución y con el control global de la organización.” (Pardo, 2012, p. 39)

Procesos operativos. Mediante estos procesos la organización genera los productos y servicios que entrega a sus clientes. Su conjunto constituye la cadena de valor de la organización, lo que significa que un desajuste en los mismos puede tener repercusiones importantes en los resultados de la misma. (Pardo, 2012, p. 40)

Procesos auxiliares. Se los designa también como procesos de soporte, de ayuda o de apoyo. Estos procesos dan apoyo a los estratégicos, a los específicos o a otros de soporte. En numerosas ocasiones están relacionados con el suministro o mantenimiento de los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización. (Pardo, 2012, p. 40)

- **Tipos de procesos según su tamaño**

“La clasificación de los procesos según su tamaño parte de esta premisa: ver los procesos en perspectiva, avanzando de lo global (macroproceso) a lo particular (proceso tipo) en un progresivo aumento de detalle” (Pardo, 2012, p. 41)

Proceso de nivel 1. Se correspondería con la representación global de todos los procesos de la organización a nivel genérico (macroproceso). La cadena de valor de la organización (imagen general secuenciada de las fases del negocio) siempre se representa a este nivel. (Pardo, 2012, p. 42)

Proceso de nivel 2. En esta representación ya entramos a concretar cada una de las partes genéricas mostradas en el nivel 1, y vemos los procesos que engloba cada una de las partes o fases. El desglose de la cadena de valor forma parte de este nivel. Algunos denominan subprocesos a cada una de estas partes o fases. Si el nivel de detalle resulta aún demasiado genérico, por ser el negocio de la organización muy complejo, necesitaremos otro nivel de procesos o subprocesos, aunque en la mayoría de organizaciones el nivel 2 suele ser el nivel de los procesos tipo. (Pardo, 2012, p. 42)

Procesos de nivel 3 e inferiores. Si en el nivel anterior no hemos llegado a los procesos tipo, seguramente lo haremos en este nivel. Descenderemos en detalle realizando un zoom sobre aquellos procesos de nivel 2 que, por ser demasiado genéricos, tienen necesidad de despliegue. Si aún tuviéramos que descender para alcanzar mayor precisión, lo haríamos hasta llegar al nivel de procesos tipo.

- **Tipo de procesos según su desempeño**

“**Procesos funcionales.** Son procesos desarrollados íntegramente por agentes de un solo departamento, de inicio a fin. Muchos de los procesos que antes hemos denominado auxiliares estarían encuadrados dentro de esta categoría.” (Pardo, 2012, p. 42)

Procesos interfuncionales. Estos procesos cruzan las barreras funcionales, son procesos participados por agentes de la organización pertenecientes a distintos departamentos. Por lo general, muchos procesos operativos suelen ser interfuncionales.

La interfuncionalidad influye en el nivel de complejidad de la gestión de los procesos y en su resultado. Es lógico pensar que, a mayor número de departamentos intervinientes, mayor dificultades de coordinación, intercomunicación y operatividad.

(Pardo, 2012, p. 43)

- **Procesos Prioritarios**

Habitualmente se denomina procesos prioritarios a los primordiales en un momento dado para la organización. Estos procesos están en el punto de mira de la entidad en estado de especial vigilancia por alguna razón, como pueden ser algunas expuestas a continuación:

- El proceso genera repetidamente el resultado no adecuado, no satisface las expectativas razonables de los clientes y requiere una mejora inmediata.
- El proceso ha sido designado como estratégico porque debe ser optimizado por alguna razón o porque es necesario considerarlo así para alcanzar algún objetivo estratégico determinado.
- El proceso es ineficiente pues consume excesivos recursos. (Pardo, 2012, p. 44)

2.8.2 Mapa de procesos

“Conjunto de procesos de una organización ordenados y clasificados, de tal manera que trasluzca las acciones o estrategias que la organización realiza y pretende realizar en su interior” (Huamán y Rios, 2015, p. 303)

Mapa de procesos es el conjunto de pasos que se ejecutan de manera secuencial para la elaboración de un producto, servicio o la realización de las actividades de cada departamento de la empresa.

Para la elaboración de una mapa de procesos se debe tomar en cuenta la clasificación de los procesos que lo incluyen. Huamán y Rios (2015) menciona:

Procesos estratégicos: conjunto de la organización responsable de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado (entorno) y de los accionistas; pues a partir de este análisis y el conocimiento de los recursos y de las capacidades de la organización, proporcionar la misión, visión, políticas y normas, que sirvan de guía a los otros procesos de la organización. En esencia son los procesos que dan diferencia a los procesos operativos, generando valor y diferencia para su mercado objetivo.

Procesos claves (operativos): conjunto de procesos referidos a la producción de los productos y servicios que la organización ofrece a sus clientes, así como a la creación de valor para este. Son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará nuestra calidad.

Procesos de soporte: conjunto de procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para apoyar la realización de los procesos claves y generar el valor añadido deseado por los clientes. (p. 303)

2.8.3 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo son utilizados para graficar procesos de una organizacion. Estupiñán, (2015) afirma:

En síntesis los diagramas, que denominamos flujogramas, son la representación gráfica de los procedimientos o rutinas, siendo la secuencia sistemática de acciones que hay que cumplir para alcanzar las distintas finalidades de la administración, constituyéndose además en una herramienta fundamental para la simplificación y normalización de las tareas administrativas. (p. 180)

Los diagramas de flujos son representaciones gráficas en las cuales se detallan ordenadamente las actividades implicadas en un proceso, mediante la utilización de símbolos para cada una de las actividades conectadas entre sí a través de flechas que indican la secuencia que se debe seguir.

2.8.4 Simbología

El lenguaje de gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. (Ministerio de planificación nacional y política económica, 2016)






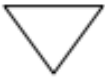
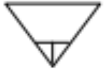
Las simbologías más reconocidas y utilizadas para la elaboración de los diagramas de flujo son las siguientes:

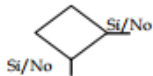



American Society of Mechanical Engineers (ASME)

La Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos – ASME ha desarrollado signos convencionales que se presentan a continuación, a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, porque no ha surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.

Cuadro N° 37

Simbología ASME

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.
	Almacenamiento Temporal	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Actividades Combinadas Operación y Origen	Las actividades combinadas se dan cuando se simplifican dos actividades en un solo paso. Este caso, esta actividad indica que se inicia el proceso a través de actividad que implica una operación.
	Actividades Combinadas Inspección y Operación	Este caso, indica que el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.

Elaborado por: La Autora

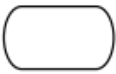


Fuente: ASME (2016)


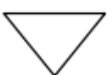
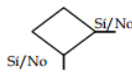



American National Standard Institute (ANSI)

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense – ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa.

Cuadro N° 38

Simbología ANSI

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento/Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un activo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de Flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Elaborado por: La Autora




Fuente: ANSI (2016)

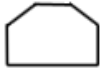

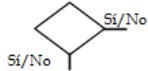

El Instituto Alemán de Normalización (Deutsches Institut für Normung e.V - din)

El Instituto Alemán de Normalización – DIN establece otro tipo de simbología necesaria para diseñar un diagrama de flujo, igualmente enfocado al tema de calidad.

Cuadro N° 39

Simbología DIN

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Proceso	Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Documento	Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Datos	Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio	Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Operaciones Manuales	Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Elaborado por: La Autora

Fuente: ANSI (2016)

2.9 Procedimientos

Los procedimientos son los documentos escritos que son la memoria de los conocimientos y experiencias de los mejores talentos de la empresa, de cómo hacer que las cosas funcionen de la manera más eficiente y productiva, también son los que contratan la parte esencial de lo que ésta produce ya sea un producto y/o un servicio, basado en su cultura organizacional, para asegurar que siempre será hecho de la misma manera estandarizando la operación, aunque es susceptible de mejora, con la finalidad de cumplir con los requisitos del cliente. (Naumov, 2011, p. 327)

2.9.1 Clasificación de los Procedimientos

- **Procedimientos administrativos**

Son los procedimientos que captan la información, los conocimientos y la experiencia de las mejores prácticas administrativas del área en que se elaboran. Entre las más comunes están: dirección, gerencia, asistencia administrativa o de gerencia, finanzas y contabilidad, recursos humanos, tecnología de la

información, compras, logística y embarques, cadena de suministros, almacén, mercadotecnia y publicidad.

- **Procedimientos operativos**

Son aquellos que especifican, en el papel o en un medio electrónico, los conocimientos, la experiencia, el talento y las destrezas del trabajo en operación de algún tipo. Estos procedimientos los elaboran las mejores personas de la empresa y de esta forma se asegura que esta acción se pueda volver a repetir una y otra vez, manteniendo su calidad y estándares. (Naumov, 2011, p. 327, 328)

2.9.2 Tipos de Procedimientos

Es importante mencionar los tipos de procedimientos que se pueden seguir para la ejecución de las actividades (Naumov, 2011) detalla:

- **Procedimientos escritos:** tiene como objetivo primordial captar solamente información escrita y en el detalle de sus procedimientos solo utilizará letras.
- **Procedimientos escritos con foto:** en la realización de este tipo de procedimientos la persona que lo realice no solo utilizará información escrita obtenida sino también fotografías de las operaciones.
- **Procedimientos gráficos o de diagrama:** este tipo de procedimiento se utiliza más en las funciones operativas, en los cuales se incluyen dibujos o diagramas de las actividades.
- **Procedimientos con videos:** tiene como finalidad captar todos los procesos a seguir en la realización de una actividad a través de video, para lograr una mejor comprensión de las personas.

Naumov (2011) También describe algunas características de los procedimientos, las cuales son:

- Deben elaborarse en un formato.
- Las actividades que se describen en los procedimientos deben ser muy claras.

- Las actividades de un procedimiento se deben describir en secuencia.
- Cada actividad debe tener un responsable.
- Los procedimientos deben ser únicos y exclusivos.
- Todo procedimiento deberá tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.

2.10 Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área o de la empresa en general y deberán ser los más representativos de las actividades que la empresa produce ya sea como producto y/o servicio. Una de las características más importantes que debe tener un manual de procedimientos es que éste lo deben integrar sólo los procedimientos más representativos de la actividad de la empresa, es decir, aquellos que se consideran claves para asegurar que el o los productos y/o servicios que la empresa hace se produzcan o elaboren de la manera más efectiva de acuerdo con su cultura organizacional y conforme a todos aquellos elementos que le han dado éxito. Estos procedimientos deberán captar todos los conocimientos y/o experiencias principales que son los secretos y los modos que caracterizan a esa compañía y la distinguen de las demás. (Naumov, 2011, p. 325)

El manual de procedimientos es un documento administrativo en el cual se describen las actividades que se deben seguir en el cumplimiento de las funciones de cada área de la empresa, aumentando la eficiencia de los empleados y la coordinación de las actividades.

2.11 Código de Ética

“El código de ética es la declaración formal de los valores de una organización en relación con aspectos éticos y sociales. Por lo general está basado en dos tipos de declaraciones: de principios y políticas.” (Fincowsky & Krieger, 2011, p. 178)

El Código de ética es un documento el cual contiene detallado los valores y principios con los que los miembros de la empresa deben estar relacionados y ponerlos en práctica en su vida diaria, logrando así un buen ambiente laboral dentro de la empresa.

2.12 Contabilidad

Zapata (2011) manifiesta. “Contabilidad es un sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esta información en estados y comunica los resultados a los tomadores de decisiones.” (p. 7)

Es la técnica de registrar, analizar e interpretar las operaciones y movimientos de una actividad económica con el fin de brindar información de la situación financiera en una fecha determinada y los resultados obtenidos dentro de un periodo económico a los directivos de la empresa.

2.13 Estados Financieros

Siniesterra, Polanco y Henao (2011) señala. “Son informes preparados periódicamente, cuya responsabilidad recae en los administradores del ente económico; tienen como objetivo suministrar información financiera a aquellos usuarios interesados en conocer los resultados operacionales y la situación económica de la organización.” (p. 95)

Constituyen una representación estructurada de la información financiera y la situación económica de la empresa, la cual es comunicada y dada a conocer al personal administrativo y responsable de la misma para la toma de decisiones.

2.13.1 Objetivo de los Estados Financieros

El objetivo de los Estados Financieros es proporcionar información útil a una amplia gama de usuarios que toman decisiones de tipo económico, acerca de la situación financiera, resultados y cambios en la posición financiera de la entidad y su administración, que al parecer, es el propósito primordial para las pequeñas y medianas entidades. (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 191)

2.13.2 Finalidad de los Estados Financieros

Los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. La finalidad de los Estados Financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a su amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir con ello, los estados financieros suministran información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- a) Activos;
- b) Pasivos;
- c) Patrimonio (también llamado patrimonio neto)
- d) Gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias y otro resultado integral;
- e) Aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- f) Flujos de efectivo. (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 217, 218)

2.13.3 Componentes de los Estados Financieros

- **Estado de Situación Financiera**

En términos breves, un estado de situación financiera (también conocido como balance general) es el que describe dónde se encuentra la empresa en una fecha específica. Algunos expertos lo describen como una “foto instantánea” del negocio en términos financieros o monetarios. Como se sabe, el estado de situación financiera tiene dos secciones que se equilibran. En una sección se lista el activo, que representa los recursos de la empresa, y en la otra sección se lista el pasivo y el patrimonio, que representan las fuentes de los recursos empleados para adquirir en activo. (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 222)

- **Estado del Resultado Integral**

Un estado de resultados (llamado también estado de pérdidas y ganancias) es un estado de actividad que detalla los ingresos y los gastos durante un periodo de tiempo determinado. La utilidad (pérdida neta) es el famoso resultado final de un estado de resultados; esto es, el remanente después de deducir todos los costos del ingreso. (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 229)

- **Estado de Cambio en El Patrimonio**

El estado de cambios en el patrimonio presenta el resultado del periodo sobre el que se informa de una entidad, las partidas de ingresos y gastos reconocidas en el otro resultado integral para el periodo, los efectos de los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidos en el periodo, y los importes de las inversiones hechas, y los dividendos y otras distribuciones recibidas, durante el periodo por los inversores en patrimonio. (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 233)

- **Estado de Flujo de Efectivo**

El estado de flujo de efectivo (a veces llamado estado de flujo de caja) es un estado financiero que presenta los ingresos de efectivo y los pagos en efectivo de una entidad durante un periodo determinado. Los lectores de los estados financieros utilizan esta información para evaluar la solvencia de un negocio, para evaluar su capacidad de generar flujos de efectivos positivos en periodos futuros, así como pagar dividendos y financiar el crecimiento. (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 235)

- **Notas a los Estados Financieros**

Las notas contienen información adicional a la presentada en el estado de situación financiera, estados de resultado integral, estado de resultado separado (cuando se los presenta), estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo. Las notas suministran descripciones narrativas o desgloses de

partidas presentadas en esos estados de información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos.” (Hansen-Holm y Chávez, 2012, p. 242)

2.14 Ratios Financieros

Pacheco (2013) nos dice. “Los ratios financieros son índices o divisiones que se emplean con mayor frecuencia para analizar los estados financieros” (p. 156)

Los índices financieros son utilizados en una empresa para analizar la situación financiera y esto ayuda a la toma de decisiones y solución de problemas.

Existen varios tipos de ratios financieros. Pacheco (2013) menciona tales como:

- **Ratios de Liquidez**

Mide de manera aproximada la capacidad global de la empresa para Haga frente a sus obligaciones de corto plazo. Si la empresa desea afrontar de manera ordenada sus obligaciones, entonces deberá proyectar un flujo de caja.

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Este ratio estima la capacidad de la empresa de Haga frente a las obligaciones con sus inversiones más líquidas. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos medios líquidos.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo corriente} - \text{Cargas diferidas} - \text{Existencias}) / \text{Pasivos}$$

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Caja} + \text{Cuentas por cobrar} + \text{Inversiones realizadas}) / \text{Pasivos}$$

Este ratio estima la capacidad de la empresa de Haga frente a las obligaciones con caja y bancos, con el dinero disponible saber qué parte del pasivo corriente puede ser cubierto.

$$\text{Prueba rápida} = (\text{Caja} + \text{Bancos} + \text{Valores negociables}) / \text{Pasivo corriente (Liquidez absoluta)}$$

- **Ratios de Solvencia**

Permite determinar la capacidad de endeudamiento que tiene una empresa.

Mide la relación entre el pasivo total y el activo total el cual estima la parte del activo total que está siendo financiado con los pasivos.

$$\text{Endeudamiento del activo total} = \text{Pasivo total} / \text{Activo total}$$

Mide la relación entre el pasivo total y el patrimonio, con la finalidad de determinar la proporción entre deudas y recursos propios.

$$\text{Endeudamiento patrimonial} = \text{Pasivo total} / \text{Patrimonio}$$

Mide la relación entre la deuda a largo plazo y el patrimonio, con la finalidad de determinar el nivel de endeudamiento a largo plazo y qué pueden ser afrontados con recursos propios.

$$\text{Endeudamiento patrimonial a largo plazo} = \text{Pasivo no corriente} / \text{Patrimonio}$$

Índice de rotación de interés a utilidades, ratio que mide la capacidad de la empresa para satisfacer sus pagos anuales de interés.

$$\text{Cobertura de gastos financieros} = \text{Utilidad antes de intereses e impuestos} / \text{Gastos financieros (Intereses)}$$

- **Ratios de Utilidad**

Mide la utilidad generada en la empresa de manera comparativa, es decir, relaciona una partida. En otras palabras, margen bruto sobre las ventas, índice que mide la utilidad bruta por cada dólar de venta.

$$\text{Margen bruto} = \text{Utilidad bruta} / \text{Ventas netas}$$

- **Ratios de rentabilidad**

Mide la eficiencia de las inversiones realizadas por la empresa.

Índice que mide la utilidad neta por cada dólar de ventas, se calcula dividiendo la utilidad neta entre las ventas.

$$\text{Rentabilidad de las ventas netas (ROS)} = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas netas}$$

Índice que proporciona una idea del rendimiento global sobre la inversión ganada por la empresa.

$$\text{Rentabilidad neta de las inversiones (ROA)} = \text{Utilidad neta} / \text{Activo total}$$

Mide la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas.

$$\text{Rentabilidad neta del patrimonio (ROE)} = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio}$$

$$\text{Rentabilidad neta del capital} = \text{Utilidad neta} / \text{Capital social}$$

- **Ratios de Gestión**

Mide la gestión, del desempeño que ha tenido la empresa en el periodo del análisis de EEFF. Miden el grado de liquidez y eficiencia de los activos que la empresa utiliza

para incrementar sus ingresos y utilidad, tales como existencias, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (veces)} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$$

$$\begin{aligned} \text{Rotación de inventarios} &= \frac{\text{Inventario promedio} \times 360}{\text{Costo de ventas}} \\ \text{Rotación de existencias (veces)} &= \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Existencias promedio}} \end{aligned}$$

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar a proveedores} \times 360}{\text{Costo de ventas}}$$

2.15 El Cliente

Un cliente es la persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa o que compra en un determinado establecimiento. En el ámbito de la imagen personal es cualquier persona que compra un producto o demanda un servicio en el centro de imagen personal. (Badía y García, 2013, p. 36)

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere los servicios o productos de otra empresa mediante un intercambio económico o treque, ya sea para satisfacer sus necesidades o para venderlos a otras personas y obtener una rentabilidad.

2.15.1 Servicio al Cliente

“Se entiende por servicio al cliente al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministro para que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuados y asegurar así un uso correcto del mismo.” (Badía y García, 2013, p. 37)

2.15.2 Tipos de Clientes

Los clientes se pueden clasificar atendiendo a diferentes criterios. Antes de comenzar a realizar las clasificaciones de los clientes debemos diferenciar dos conceptos básicos: cliente interno y cliente externo.

- El cliente interno es el trabajador de la empresa que, por su ubicación en el puesto de trabajo, recibe de otros trabajadores algún producto o servicio que debe utilizar para hacer su trabajo. Por ejemplo: el recepcionista informa al profesional de que el cliente que viene a realizarse la manicura ha acudido al centro, por tanto, en este caso el cliente interno sería el profesional.
- El cliente externo es aquel que no pertenece a la empresa y solicita un servicio o compra un producto. Por ejemplo: siguiendo con el ejemplo anterior, el cliente externo sería el verdadero cliente que acude al centro a realizarse la manicura.” (Badía y García, 2013, p. 43)

2.15.3 Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente

Es necesario medir la satisfacción del cliente constantemente para saber si la estamos consiguiendo o si es necesario mejorar nuestros productos o servicios. Para ellos, se pueden utilizar medios que permitan y animen a los clientes a hacernos llegar sus quejas o reclamaciones, por ejemplo: mediante un buzón de sugerencias, un número de teléfono para reclamaciones o una sección de sugerencias en nuestra página web. (Badía y García, 2013, p. 47)

2.16 Marco Metodológico

2.16.1 Método

Método es un procedimiento de pasos razonados que se siguen para investigar o conocer algo. Es un camino que se utiliza en la búsqueda, descubrimiento o logro de objetivos y metas propuestos previamente, por lo tanto, podemos decir que la adecuada ubicación y utilización de un método en el desarrollo de una investigación es como se logrará, con mayor precisión y objetividad el control de las variables que intervienen en un fenómeno o problema objeto de estudio. (Campos, Sosa, y Covarubias, 2011, p. 31)

Es un conjunto de pasos para realizar una investigación que ayudan a obtener información necesaria y verídica con mayor claridad y exactitud.

Clases de Métodos

- **Métodos generales**

Inductivo

“Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que aporten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (Alvarado, 2010, p. 19)

Éste método ayuda a obtener información mediante un análisis de lo investigado aportando a la solución del mismo.

Deductivo

“Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares” (Alvarado, 2010, p. 19)

Mediante la recopilación de información textual y la aplicación de éste método se logra extraer información suficiente y necesaria.

Analítico

“Es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarles en forma individual.” (Alvarado, 2010, p. 19)

El método analítico se desarrolla realizando un análisis minucioso de la información obtenida de lo investigado.

Sintético

“Consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio para analizarlos en su totalidad.” (Alvarado, 2010, p. 19)

El método sintético recopila toda la información encontrada para la investigación que se ha planteado, logrando así analizarla conjuntamente.

Científico

El método científico rechaza lo irracional, emocional y lo utópico. Busca descubrir y verificar la objetividad de los hechos en la realidad de manera sistemática y metódica; expresa el contenido del objeto investigado y conduce a resultados confiables, válidos y precisos, evitando resultados confusos y aislados que lleven a las ciencias a la subjetividad. (Campos, Sosa, y Covarubias, 2011, p. 34)

Éste método busca información conceptualizada y concreta obteniendo así una investigación realista, dejando de lado lo subjetivo y obteniendo resultados legítimos y efectivos.

- **Métodos específicos**

Histórico

Es el que se trata de descubrir y analizar científicamente los hechos, ideas, personas, etc., del pasado. Se ubica en el pretérito y sigue cuidadosamente el proceso dialéctico que rige a todos los fenómenos de la naturaleza o de la sociedad (Leiva Zea, 2010, p. 28)

El método histórico analiza información pasada y la utiliza para obtener información y compararla con datos actuales obtenidos y obtener resultados.

Descriptivo

El método descriptivo consiste en la observación actual de hechos, fenómenos y casos. Se ubica en el presente pero no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, sino que procura la interpretación racional y el análisis objetivo de los mismos, con alguna finalidad que ha sido establecida previamente. (Leiva Zea, 2010, p. 29)

Éste método no solo se encarga de buscar y obtener información sino también de interpretarla, logrando así alcanzar los objetivos propuestos con anterioridad.

Experimental

“El método experimental consiste en provocar voluntariamente una situación que se quiere estudiar (experimento), es decir que modifica o altera voluntariamente la realidad presente.” (Leiva Zea, 2010, p. 30)

Este método se utiliza cuando se desea estudiar un caso experimental, esperando obtener resultados alterando la realidad actual.

2.16.2 Técnicas

Observación Científica

“La observación es uno de los ejercicios más inmediatos del ser humano, la cual le permite acercarse al mundo cotidiano y conocerlo, orientarse en él, evitar los peligros y solventar sus necesidades. Es algo esencial para la vida.” (Niño, 2011, p. 61)

La observación ayuda a obtener información real, que se observa a la vista de todos, este método es utilizado por la mayor parte de los investigadores para obtener información textual no encontrada.

Encuesta

Entendemos como encuesta la técnica que permite la recolección de datos que proporcionan los individuos de una población, o más comúnmente de una muestra de ellas, para identificar sus opiniones, apreciaciones, puntos de vista, actitudes, intereses o experiencias, entre otros aspectos, mediante la aplicación de cuestionarios, técnicamente diseñados para tal fin. (Niño, 2011, p. 63)

La encuesta es una técnica que ayuda a los investigadores a obtener información de la muestra de la población investigada para conocer sus opiniones, necesidades, gustos y preferencias de una investigación planteada.

Entrevista

La entrevista es una técnica, fundamentalmente de tipo oral, basada en preguntas y respuestas entre investigador y participantes, que permite recoger las opiniones y puntos de vista de dichos participantes o, eventualmente, según objetivos, intercambiar con ellos en algún campo. (Niño, 2011, pág. 64)

Esta técnica suele ser una técnica de investigación abierta en la cual se obtienen opiniones más personales y amplias por parte de las personas entrevistadas.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

MANUAL ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO 28 DE SEPTIEMBRE EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

3.1 Introducción

La presente propuesta tiene como finalidad establecer procedimientos para aplicarlos dentro de la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre como parte del Manual Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Transporte Urbano 28 de Septiembre en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, mediante el cual se consiga mejorar la organización y administración.

Con el desarrollo de esta propuesta se pretende mejorar la forma de administración que se ha estado manejando, con la aplicación de normas y procedimientos técnicos establecidos administrativos y financieros que ayuden a desarrollar las actividades de manera eficiente y eficaz, mejorando la administración y ayudando a la correcta toma de decisiones.

La implementación, aplicación y cumplimiento del manual contribuirá al desarrollo continuo de la empresa y favorecerá a todo el personal de la misma.

3.2 Objetivo

Establecer un adecuado uso de los procesos administrativos y financieros para el cumplimiento de las funciones y actividades establecidas con el fin de alcanzar las metas y objetivos planteados.

3.3 Manual administrativo

3.3.1 Filosofía Institucional

- **Logotipo**



- **Misión**

Somos una Cooperativa de transporte de pasajeros en el Cantón Ibarra, que brinda un servicio de calidad y eficiente a sus usuarios, satisfaciendo sus necesidades de transporte con modalidad y seguridad.

La cooperativa cuenta con una misión ya establecida la cual manifiesta la calidad del servicio que brinda, está orientada hacia los consumidores.

- **Visión**

Mantener a la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre como empresa líder en el servicio de transporte urbano de pasajeros en el Cantón Ibarra y que sea una de las instituciones importantes del país, con un compromiso del cuidado del medio ambiente y con responsabilidad social, siendo reconocida por sus usuarios y la sociedad en general.

La visión de la Cooperativa cuenta con un propósito, es competitiva y determinada al señalar a dónde quiere llegar la empresa y que es lo que quiere lograr en un futuro.

- **Valores**

Los valores son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así misma, porque los valores de la organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus directivos. A continuación se describen los

valores con los que la empresa debe contar y mantener así un adecuado ambiente laboral.

- **Puntualidad.-** Coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo estipulado.
- **Honestidad.-** Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad y de acuerdo con la verdad y justicia.
- **Respeto.-** Saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades.
- **Solidaridad.-** Sentirse y reconocerse unidos.
- **Disciplina.-** Puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un fin o bien.
- **Vocación de servicio.-** Colaboración para hacer la vida más placentera de los demás.
- **Calidad de servicio.-** Satisfacer las expectativas y anhelos del cliente interno y externo.

- **Principios**

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los miembros;
- Participación económica de los miembros;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas; y,
- Compromiso con la comunidad.

- **Objetivos**

- Fortalecer la administración de la Cooperativa en un 20% con el fin de garantizar la solvencia de los recursos económicos dentro de 6 meses.

- Mejorar el servicio de transporte en un 30% para poder brindar a la ciudadanía un mejor servicio y cubrir todas las necesidades de movilización, dentro del periodo de 3 meses
- Aumentar en un 20% el posicionamiento de la imagen institucional en los usuarios del servicio de transporte dentro de 2 meses con el fin de que la población prefiera nuestras unidades de transporte antes de la competencia.
- Mejorar la calidad de atención del servicio de transporte en un 50% mediante proyectos de capacitación a socios y choferes de las unidades de transporte para brindar una mejor atención a los usuarios, en un periodo de tiempo de 3 meses.
- Mejorar en un 25% la apariencia de las unidades de transporte en las cuales se brinda el servicio dentro de un año.

- **Estrategias**

- Implementar procesos de control rigurosos para el manejo de recursos económicos de la Cooperativa e implementando metodologías inmediatas de cobro recuperando así solvencia para la cooperativa.
- Reestructurar la distribución de rutas y horarios mediante un estudio de las necesidades de la ciudadanía con el fin de cubrir las necesidades de los usuarios y transportarlos en el menor tiempo posible.
- Dar a conocer a la ciudadanía los horarios y rutas de manera clara y fácil de comprender, logrando así que los usuarios reconozcan las unidades y opten por adquirir en su mayoría las rutas y servicios que la cooperativa brinda.
- Realizar proyectos de capacitación continua a socios y choferes de las unidades con el objeto de mejorar la calidad de atención por parte de los conductores.
- Buscar convenios con instituciones financieras que beneficien a los socios de la Cooperativa para el logro de cambio de unidades en mejor estado.

3.3.2 Políticas administrativas

- **POLÍTICA DE ASISTENCIA**

OBJETIVO: normar la asistencia de la jornada laboral por parte de funcionarios y empleados, para el cumplimiento de las actividades encomendadas.

DIRIGIDO: personal interno de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre.

RESPONSABLE: Gerente.

DETALLE DE LA POLÍTICA:

- a) La asistencia será obligatoria por parte de todos los funcionarios y empleados, a laborar en las instalaciones de la Cooperativa o en los lugares que fueren asignados para el cumplimiento de sus actividades.
- b) La jornada laboral diaria es de 8 horas, en la cual los funcionarios y empleados realizarán todas las actividades necesarias para tener el trabajo e información al día, en los casos que no finalicen, tendrán que organizarse para cumplir con las responsabilidades encomendadas.
- c) Los días laborables son de lunes a viernes, previo acuerdo con el funcionario o empleado se podrá laborar los días sábados y domingos para cumplir con las obligaciones y actividades encomendadas, para el buen funcionamiento de la Cooperativa.
- d) La hora de entrada a laborar es a las 8:30 am, se tendrá 5 minutos de gracia, después de los cuales se realizará el respectivo descuento de acuerdo a los minutos de atraso.
- e) La hora de salida es a las 17:30 pm, los funcionarios y empleados tienen la obligación de dejar finalizadas sus actividades y sus responsabilidades diarias, caso contrario deberán organizarse para cumplirlas.
- f) En el horario de 08:30 am a 17:30 pm se incluye la hora de almuerzo, que es de 13:00 pm a 14:00 pm.

- g) Se debe llevar un registro ordenado de los ingresos y salidas de funcionarios y empleados para constancia y cumplimiento de la jornada laboral diaria.
- h) En los casos de permisos dentro de la jornada laboral, los funcionarios y empleados deberán comunicar a su jefe inmediato, quien evaluará la situación para otorgar o negar el permiso.
- i) Para las situaciones de calamidad doméstica y enfermedad que impidan a los funcionarios y empleados asistir al cumplimiento de su jornada laboral, deberán comunicar a su jefe inmediato o a la persona asignada de Desarrollo Humano, para los casos de enfermedad deberán presentar el certificado médico respectivo.
- j) Para los eventos en los cuales la Cooperativa organice o en los que sea invitado, designará a él o los funcionarios y empleados quienes representarán a la Cooperativa, quienes deberán asistir con la vestimenta apropiada para cada evento.
- k) Los funcionarios y empleados asistirán a la jornada laboral con vestimenta semiformal. En el caso que la Cooperativa proporcione uniformes, deberán asistir con los mismos correctamente.

La Política de Asistencia, debe ser cumplida por todos los funcionarios y empleados de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre sin excepciones. Su inobservancia será sancionada de acuerdo a lo que establezca el Reglamento Interno o el Consejo de Administración.

• POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN y DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO: Es determinar la normativa para garantizar la confidencialidad de la información y documentación de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre, para precautelar la seguridad de la misma y de su normal desenvolvimiento de sus actividades.

DIRIGIDO: personal interno de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre.

RESPONSABLE: Gerente.

DETALLE DE LA POLÍTICA:

- a) Todos los colaboradores deben cumplir con la confidencialidad de la información que tienen acceso diariamente.
- b) Los documentos o archivos digitales que administren se deberán guardar en un lugar seguro, para evitar su deterioro, pérdida u robo.
- c) Por ningún motivo podrán divulgar información, que comprometa el buen funcionamiento de la Cooperativa, a compañeros de trabajo, amigos, familiares y demás conocidos.
- d) Toda la documentación, archivos, soportes contables y cualquier información que pertenezca a la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre deberán permanecer en la sede de la Cooperativa y por ningún motivo se podrán sacar de las instalaciones administrativas.
- e) La información de las actividades de la Cooperativa deberán llevarse en un archivo ordenado, con acceso a las personas autorizadas, quienes mantendrán confidencialidad sobre los datos que se tengan conocimiento.
- f) Cada funcionario y empleado de la Cooperativa deberá ser responsable de la documentación e información que se utilice para las labores diarias, no se podrá utilizar para otros fines que estén fuera de la actividad de la Cooperativa.
- g) Los funcionarios y empleados deberán comunicar a sus superiores el estado de la documentación e información que son responsables para que se tomen las decisiones correctas.
- h) En el caso que los organismos de control requieran de documentación e información, una vez que se reciba el oficio de solicitud, deberán comunicarse al Presidente y Gerente de la Cooperativa para que autoricen y dispongan a las personas responsables que preparen la documentación e información para la entrega documentada a los organismos de control.

- i) En los casos que se requiera internamente documentación e información de las actividades de la Cooperativa, para realizar el debido control interno, el encargado de esta labor solicitará por escrito al los funcionarios o empleados le proporcionen la documentación e información necesaria para desarrollar su trabajo, además de comunicar previamente al Gerente para su respectiva autorización y conocimiento.
- j) Una vez finalizada la jornada de labores, toda la información y documentación deberán ser archivadas, guardadas en los escritorios, sin que exista un documento sobre los mismos o en otros lugares que comprometan su seguridad.
- k) Cada funcionario y empleado deberá tener acceso únicamente a su información y documentación.
- l) Los permisos y accesos a la información y documentación serán asignados a cada funcionario y empleado de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, previa a la autorización de Gerencia.

Esta Política de Confidencialidad de la información y documentación, tiene que ser cumplida por todos los funcionarios y empleados de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre sin excepciones. Su inobservancia será sancionada de acuerdo a lo que establezca el Reglamento Interno o el Consejo de Administración.

• POLÍTICA DE VACACIONES

OBJETIVO: establecer las normas para organizar adecuadamente los periodos de vacaciones de los funcionarios y empleados.

DIRIGIDO: personal interno de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre.

RESPONSABLE: Gerente.

DETALLE DE LA POLÍTICA:

- a) Los funcionarios y empleados tienen derecho a su periodo de vacaciones de acuerdo a la normativa legal.

- b)** El periodo de vacaciones es de quince días calendario, de acuerdo a la norma legal que regula este tema.
- c)** El goce del periodo de vacaciones será de acuerdo al cronograma que se debe realizar en el mes de enero de cada año.
- d)** Los funcionarios y empleados deberán presentar su solicitud de vacaciones un mes antes del inicio de su periodo, de acuerdo al cronograma elaborado.
- e)** El Gerente será el responsable de organizar y coordinar el cronograma de vacaciones, así como recibir y aprobar las solicitudes.
- f)** En el cronograma de vacaciones debe constar la persona que reemplazará y que asumirá las funciones del funcionario o empleado que hará uso de su periodo de vacaciones, la misma que será responsable de las funciones y actividades encomendadas temporalmente.
- g)** La persona que sea asignada para reemplazar, debe ser funcionario o empleado de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre.
- h)** En el caso que no se puede reemplazar con el personal que cuenta la Cooperativa, se podrá contratar a personal externo por el mismo periodo que dure las vacaciones del funcionario o empleado, de dicha contratación se encargará el Gerente.
- i)** Finalizado el periodo de vacaciones, el funcionario o empleado deberá reintegrarse a sus funciones en la Cooperativa.
- j)** El uso del periodo de vacaciones de los funcionarios y empleados, no debe afectar el buen desenvolvimiento de las actividades de la Cooperativa, por esta razón el cronograma debe ser coordinado y organizado para garantizar su funcionamiento.
- k)** Los funcionarios y empleados que hagan uso de su periodo de vacaciones, deberán con anticipación dejar por escrito las funciones, actividades y pendientes a la persona que lo reemplazará.

La Política de Vacaciones, debe ser cumplida por todos los funcionarios y empleados de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre sin excepciones. Su inobservancia

será sancionada de acuerdo a lo que establezca el Reglamento Interno o el Consejo de Administración.

- **POLÍTICA DE EMISIÓN DE CHEQUES**

OBJETIVO: establecer el procedimiento que garantice la emisión de cheques con seguridad y eficiencia.

DIRIGIDO: personal interno de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre responsable del proceso.

RESPONSABLE: Gerente, Contadora.

DETALLE DE LA POLÍTICA:

- a) La Contadora será responsable de custodiar las chequeras que han sido emitidas por las instituciones financieras, en las cuales la Cooperativa mantiene cuentas corrientes.
- b) Los cheques serán utilizados para el pago a proveedores, obligaciones patronales y por cualquier obligación que asuma la Cooperativa con los debidos respaldos documentales.
- c) Para realizar la emisión de cheques, la Contadora recibirá las facturas o los respectivos documentos de respaldo como convenios, contratos u otros que demuestren que la Cooperativa asume una obligación de pago.
- d) La Contadora revisará que las facturas recibidas estén emitidas de acuerdo a la norma legal establecida para el efecto, caso contrario deberá devolver al emisor. En el caso de documentos como contratos, convenios u otros documentos de respaldo, deberá verificar las condiciones detallados en los mismos.
- e) Una vez verificada la información de los documentos, se procederá con la emisión del cheque de acuerdo al valor establecido.
- f) Los cheques serán girados a favor del proveedor o de la contraparte con quien se firmó el convenio, contrato o documento de respaldo.

- g) La Contadora también emitirá el respectivo comprobante de egreso para respaldar la emisión del cheque, en el cual se detallará la información necesaria que se exige en estos comprobantes, que quede claro la descripción o motivo por el cual se realiza la emisión.
- h) La Contadora firmará el comprobante como persona que realiza la emisión del cheque, para presentar al Presidente y Gerente que son las firmas conjuntas autorizadas, para que firmen el cheque.
- i) Las firmas autorizadas, Presidente y Gerente, revisarán la información tanto del comprobante de egreso como el cheque, para poder firmar el cheque.
- j) La Contadora coordinará la entrega con el beneficiario del cheque, quien se acercará a las instalaciones de la Cooperativa para retirar el cheque y firmará en el comprobante de egreso y emisión como constancia de su recepción.
- k) La Contadora realizará la respectiva contabilización para que quede correctamente registrado el asiento contable y se refleje en la información contable de la Cooperativa, como también en la conciliación.
- l) El comprobante de egreso y comprobante de emisión o copia del cheque serán guardados en el respectivo archivo contable, cuya responsabilidad es de la Contadora.

Este procedimiento de emisión de cheques será cumplido sin excepciones y revisado en cualquier momento que los controles internos los requieran. Su inobservancia será sancionada de acuerdo a lo que establezca el Reglamento Interno o el Consejo de Administración.

- **POLÍTICA DE COBROS**

OBJETIVO: Establecer normas para una ordenada manera de cobro que garantice un mejor manejo del efectivo.

DIRIGIDO: Personal interno de la Cooperativa 28 de Septiembre.

RESPONSABLE: Asistente de Gerencia

DETALLES DE LA POLÍTICA:

- a) La Asistente de Gerencia será responsable de custodiar el dinero recaudado por concepto de multas, mensualidades administrativas, intereses, venta de llantas y aceite, reencauche de llantas, plan adicional y todos los cobros que se establezcan.
- b) Se establecerá un día específico a la semana para que se efectúen los cobros, el cual será discutido y establecido en Asamblea General.
- c) Las cuentas vencidas por cobrar serán revisadas y entregadas mensualmente al Gerente para ser analizadas y notificar a los socios deudores.
- d) Al momento de realizar el cobro se imprimirá y entregará el detalle de lo adeudado a cada uno de los socios.
- e) Se registrará en el sistema los cobros efectuados inmediatamente en presencia del socio.
- f) En cada cobro se deberá entregar la correspondiente factura, sin excepción alguna.
- g) Todo lo recaudado será depositado al día siguiente del día establecido para realizar los cobros.

La política de Cobro, debe ser cumplida por todos los socios de la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre y por la persona encargada de realizar los cobros (Asistente de Gerencia), sin excepciones.

• POLÍTICA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

OBJETIVO: Establecer normas para el manejo de la propiedad, planta y equipo de la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre para salvaguardar los recursos materiales que posee la misma.

DIRIGIDO: Personal interno de la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre

RESPONSABLE: Contadora

DETALLES DE LA POLÍTICA

- a) Cada uno de los bienes pertenecientes a propiedad, planta y equipo adquiridos por la Cooperativa serán registrados a precio de costo, incluyendo también los costos directamente relacionados con el mismo.
- b) La depreciación de los activos comenzará cuando el activo se encuentre en las condiciones adecuadas para ser utilizado.
- c) Los activos serán depreciados por el método de línea recta, el cual deberá revisarse al finalizar cada periodo contable.
- d) Los activos serán depreciados individualmente, cada uno por separado con sus respectivos valores.
- e) Los activos deberán ser revisados anualmente al momento de terminar un periodo contable para determinar si han sufrido deterioro alguno.
- f) Se establecerá el valor residual para cada uno de los activos a depreciarse.
- g) La vida útil de los activos se establecerá tomando en cuenta la utilización que se dará al mismo, el desgaste físico que podría tener.
- h) Se dará de baja una cuenta de Propiedad, Planta y Equipo cuando ya no se espera tener beneficios futuros por el uso del activo.

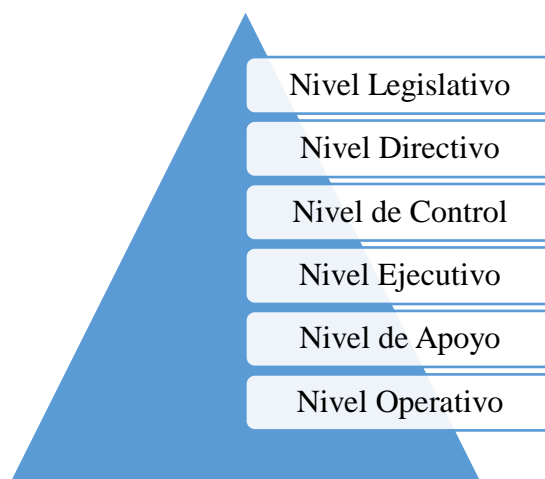
Esta política para el manejo de Propiedad, Planta y Equipo, debe ser cumplida por los funcionarios de la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre sin excepciones. Su inobservancia será sancionada.

3.3.3 Organigrama Estructural

El siguiente organigrama estructural es una representación gráfica de la estructura de la Cooperativa en el cual se detallan los niveles jerárquicos. La Cooperativa está integrada por los siguientes:

Gráfico N° 32

Niveles Jerárquicos



Nivel Legislativo: Asamblea General de Socios

Nivel Directivo: Consejo de Administración y Presidente

Nivel de Control: Consejo de Vigilancia y Auditor Interno

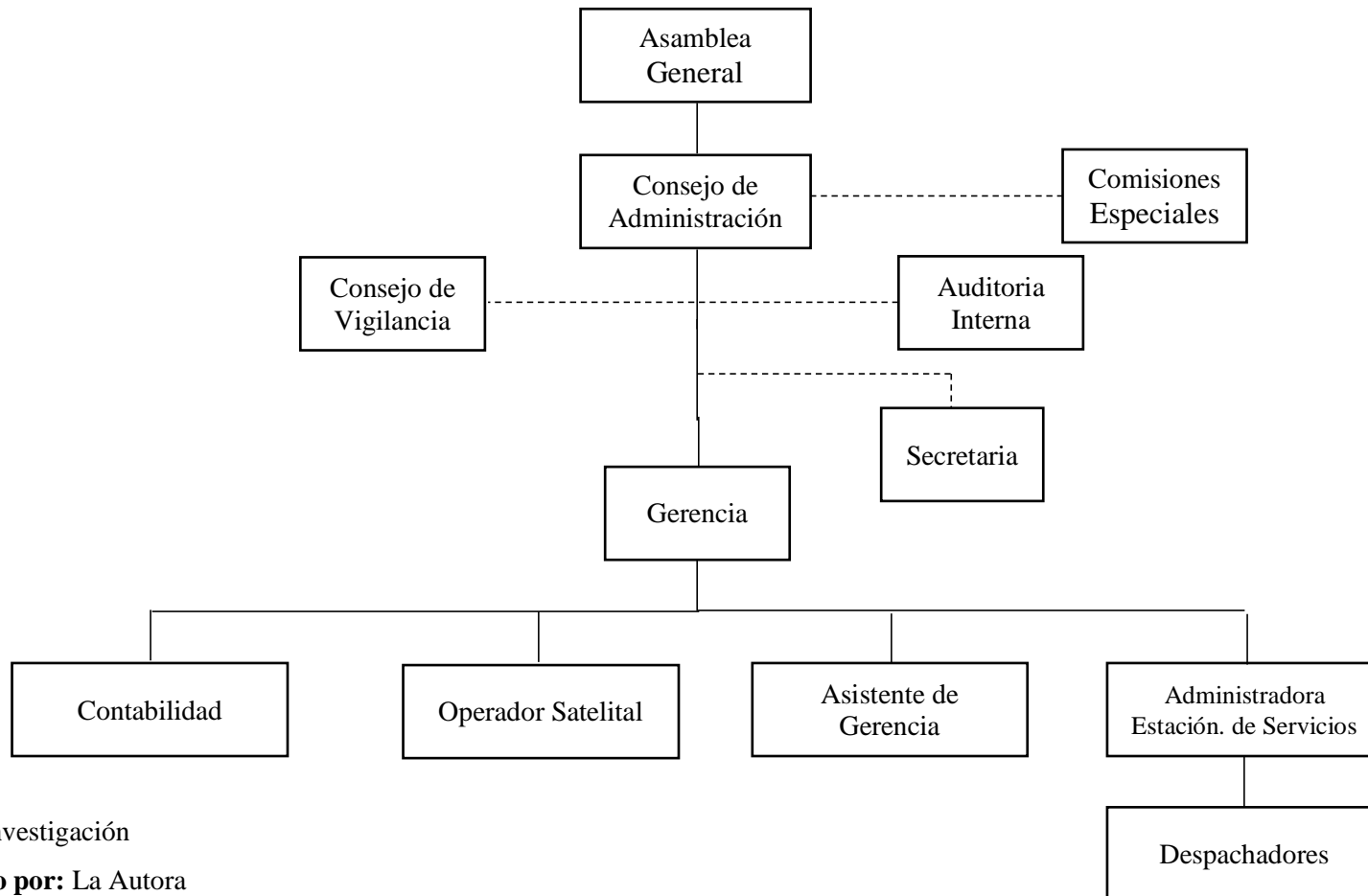
Nivel Ejecutivo: Gerente

Nivel de Apoyo: Contabilidad, Secretaria, Asistente de Gerencia y Comisiones especiales, Administrador de la Estación de Servicios

Nivel Operativo: Operador satelital, Despachadores

Cuadro N° 40

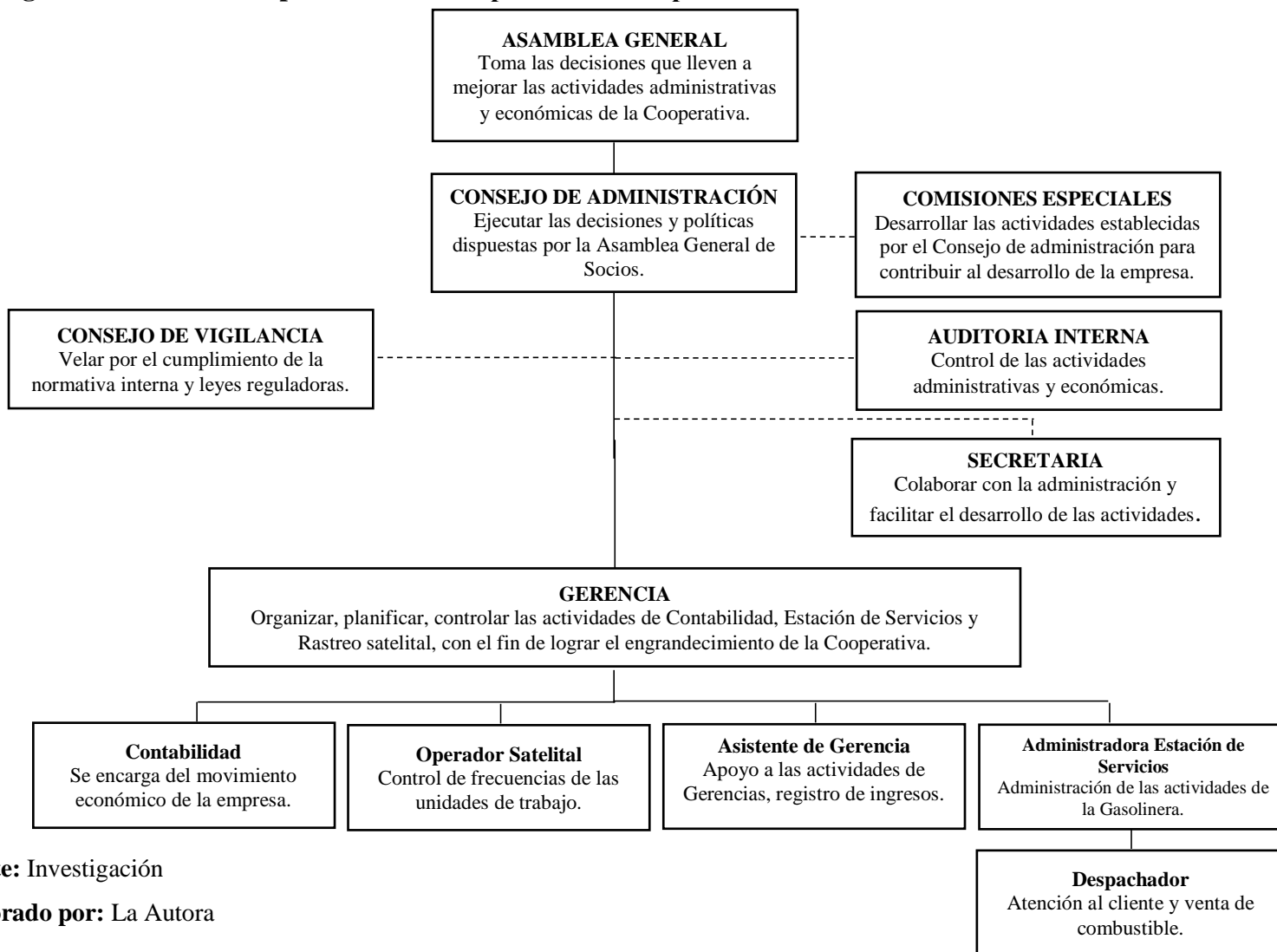
Organigrama Estructural Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre”



Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 41
Organigrama Funcional Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre”




Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

3.3.4 Manual de Funciones

Cuadro N° 42

Manual de Funciones Asamblea General


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Asamblea General
Misión del cargo:	Toma las decisiones de la empresa
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea general de socios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones.• Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.• Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente.• Nombrar auditor interno y externo.• Aprobar o rechazar los estados financieros de los informes de los Consejos y la Gerencia.• Conocer el plan estratégico y plan operativo.• Autorizar la adquisición, enajenación y gravamen de los bienes inmuebles de la Cooperativa, o la contratación de bienes y servicios.• Conocer y resolver sobre los informes de Auditoria Interna y Externa.• Resolver las apelaciones de los socios, referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la Institución.• Decidir la distribución de los excedentes.	

<ul style="list-style-type: none"> • Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios. • Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos. • Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación. • Conocer las tablas de remuneraciones y de los ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización. • Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores. 		
RESPONSABILIDADES		
<p>Para participar en la Asamblea General, los socios deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la Cooperativa o, dentro de los límites de mora permitidos por el Reglamento Interno.</p>		
COMPETENCIAS	Ser socio de la Cooperativa y cumplir con todos los requerimientos para su aprobación.	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 43**Manual de Funciones Presidente**


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Presidente
Misión del cargo:	Dirigir y controlar la administración de la Cooperativa.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea general de socios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración.• Dirimir con su voto los empates en las votaciones de Asamblea General.• Presidir todos los actos oficiales de la Cooperativa.• Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente.• Mantener con cautela el orden y la disciplina en todas las actividades de la Cooperativa.• Denunciar a los Organismos respectivos, si algunas de las socias, socios o dirigentes, no cumple con las disposiciones legales que rigen en la Cooperativa.• Firmar los libros de actas del Consejo de Administración y Asambleas.• Firmar la liquidación de haberes de las socias o socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa.• Calificar las mociones, y si son procedentes darles el trámite pertinente.• Cumplir con las resoluciones del Consejo de Administración y Asamblea General.• Autorizar las salidas de las unidades de la Cooperativa por cuestiones de turismo dentro o fuera de la provincia.	

<ul style="list-style-type: none"> • Resolver los problemas urgentes que se presenten en la Cooperativa e informar al Consejo de Administración y de ser el caso a la Asamblea General. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar, planear, supervisar, coordinar y controlar las actividades de la Cooperativa, el cumplimiento de las funciones y la normativa de la empresa. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para negociar • Líder • Innovador y creativo • Comunicativo 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 44**Manual de funciones Consejo de Administración**


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Consejo de Administración
Misión del cargo:	Dirigir y controlar la administración de la Cooperativa.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea general de socios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Designar asesor jurídico y Contador.• Autorizar al Gerente el egreso económico hasta el valor equivalente de una Remuneración Básica Unificada.• Designar el banco o los bancos en donde se depositarán los dineros de la Cooperativa.• Vigilar que los vehículos de los Cooperados se encuentren en buen estado.• Buscar nuevas líneas de servicio para la Cooperativa.• Velar porque exista mejores relaciones con los poderes públicos y otros organismos, así como también entre los socios.• Aprobar políticas institucionales y metodológicas de trabajo.• Aceptar y rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de los socios.• Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios.• Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y si presupuesto y poner en conocimiento de la Asamblea General.• Conocer y resolver los informes mensuales del Gerente.• Aprobar los programas de educación y capacitaciones con sus respectivos presupuestos.	

RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • En su primera reunión del periodo a administrar deberán elegir entre sus miembros un Presidente y Vicepresidente y vocales. • Apoyar al cumplimiento de las funciones del Presidente. • Sesionarán una vez por semana ordinariamente y extraordinariamente cuando existan puntos relevantes que tratar. • Deberán hacerse responsables de las decisiones tomadas con su voto. • Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica. • Informar sus resoluciones al Consejo de Administración. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tener amplio conocimiento de la empresa. • Innovador • Comunicativo • Participativo • Colaborador 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 45**Manual de funciones Consejo de Vigilancia**


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Consejo de Vigilancia
Misión del cargo:	Controlar el cumplimiento de las normas y actividades del Consejo de Administración y de Gerencia.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea general de socios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Controlar las actividades económicas de la Cooperativa.• Realizar controles frecuentes sobre los sistemas, libros, documentos y archivos generales.• Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.• Presentar un informe mensual a la Asamblea General.• Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo.• Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que pueden afectar a la Cooperativa.• Efectuar arqueos de caja y revisar la contabilidad de la Cooperativa periódica u ocasionalmente.• Elaborar el expediente, debidamente sustentado, cuando pretenda solicitar la remoción de los Directivos o Gerente.• Ayudar a cultivar las relaciones morales, culturales, sociales y deportivas de las socias y socios.	

RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Sesionará una vez por semana ordinariamente y extraordinariamente en cualquier tiempo. • Nombrar al presidente y secretario del Consejo. • Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General. • Tienen la obligación de informar al Consejo de Administración o a la Asamblea General, cualquier anomalía encontrada. • Supervisar que los documentos referentes a los Estados Financieros, se remitan a la Superintendencia, en el tiempo correspondiente. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tener amplios conocimientos • Ser comunicativos • Ser participativos • Compromiso 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 46**Manual de Funciones Gerente**


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Gerente
Misión del cargo:	Gestionar y liderar la administración con el fin de controlar y evaluar las actividades de la Cooperativa para lograr el bienestar de la misma.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Asamblea general de socios
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios.• Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico y plan operativo y su reforma presupuestaria.• Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminado contratos de trabajadores.• Diseñar y administrar la política salarial de la Cooperativa.• Presentar un informe económico mensual a la Asamblea General y al Consejo de Administración.• Suscribir los cheques de la Cooperativa conjuntamente con el Presidente.• Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los organismos directivos.• Definir y mantener un sistema de control interno.• Ejecutar las políticas sobre precios de bienes y servicios que brinde la Cooperativa.• Proporcionar al contador los comprobantes de ingresos, egresos transferencias con su respectivo respaldo o soporte.	

RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. • Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración. • Mantener actualizado el registro de certificados de aportación. • Verificar que todo comprobante de egreso de caja, lleve su debido comprobante que justifique el egreso o inversión. • Suministrar la información requerida a los socios, órganos internos de la Cooperativa o por la Superintendencia. • Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa. • Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de toma de decisiones. • Habilidades de liderazgo. • Técnicas de comunicación. • Buenas relaciones personales. • Iniciativa y creatividad 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 47**Manual de funciones Asistente de Gerencia**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Asistente de Gerencia
Misión del cargo:	Apoyo permanente en la parte contable.
Área:	Ejecutivo
Reporta a:	Gerencia
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Ingreso de tickets mensuales de ahorro, préstamos y cuentas por cobrar.• Ingreso de planes telefónicos adicionales.• Control de depósitos de préstamos que tienen los socios del Banco Procredit.• Recaudación de la cartera por todos los conceptos de ventas, préstamos y multas en general.• Analizar con el Gerente General el estado de cartera por vencimiento y determinar procedimientos a seguir.• Venta y despacho de llantas, aceite y demás productos que se comercialicen en la Cooperativa.• Recepción de llantas de los socios que serán enviadas a reencauche y su posterior despacho al proveedor.• Elaboración de cierres de caja diarios.• Verificar la asistencia mensual de los dos consejos para la recepción de facturas por dietas.• Archivar documentos contables para uso y control interno.• Entrega de cheques.• Participa en la elaboración de inventarios.• Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada por su jefe inmediato.	


RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de las recaudaciones en el sistema contable. • Informar al Gerente General oportunamente sobre la mora de cuentas de difícil cobro. • Emitir toda clase de facturas. • Informar al recaudador sobre los nuevos socios que realizan pagos diarios. • Depósitos de recaudaciones efectuadas en el tiempo establecido. • Revisión de pagos a realizar con la documentación soporte respectiva. • Revisar, examinar, clasificar y efectuar el registro contable de documentos. • Elaborar informes mensuales de las actividades realizadas. • Discreción en el manejo de información confidencial. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Buen manejo de relaciones públicas. • Creatividad • Dinamismo • Efectividad 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 48


Manual de funciones Comisiones Especiales

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Cargo:	Comisiones Especiales	
Misión del cargo:	Contribuir al desarrollo de la empresa.	
Área:	Ejecutivo	
Reporta a:	Asamblea General de Socios	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar un Plan de trabajo.• Elaborar el respectivo presupuesto.• Ejecutar todas las actividades en el tiempo previsto.		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Dar a conocer al Concejo de Administración y A. General el Plan de trabajo.• Presentar mensualmente un informe a la Asamblea General de las actividades realizadas.• Sesionarán ordinariamente semanalmente y extraordinariamente cuando el presidente de la comisión lo requiera.		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none">• Innovación e iniciativa.• Colaboradores.• Participativos.• Habilidad para trabajar en equipo.	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 49**Manual de Funciones Contadora**


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Contadora
Misión del cargo:	Administrar de manera adecuada los recursos financieros de la Cooperativa.
Área:	Operativo
Reporta a:	Gerente
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Llevar al día y actualizada la información contable de la Cooperativa.• Ingreso de facturas al sistema.• Controlar y verificar la disponibilidad de efectivo en las cuentas bancarias.• Revisar y analizar las cuentas por cobrar e informar al Gerente para programar los cobros respectivos.• Elaborar cheques para los pagos en general.• Elaborar roles de pagos y planillas de beneficios sociales.• Pago y registro de planillas de aportes, fondos de reserva y préstamos.• Elaborar cierres contables.• Realizar conciliaciones bancarias mensuales.• Elaboración y registro de cálculos de depreciación y amortización de los bienes.• Coordinación para la toma física de inventarios.• Declaraciones mensuales de todas las obligaciones tributarias. (IVA, Retención en la Fuente, Anexos transaccionales y demás formularios correspondientes determinados en el RUC.)• Elaborar y presentar los estados financieros de forma mensual y anual.• Brindar la documentación requerida por Gerencia.	

<ul style="list-style-type: none"> • Demás funciones que se le sean asignadas por su superior, acorde a su cargo. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reportes mensuales de cuentas por cobrar. • Preparar y presentar informes mensuales al Gerente acerca de la situación financiera de la empresa. • Asistir a las reuniones de la Cooperativa en caso de ser convocada. • Revisión de registros contables elaborados por el personal a su cargo. • Cumplimiento de los objetivos organizacionales. • Absoluta confidencialidad en el manejo de información. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para la toma de decisiones. • Capacidad intelectual • Creatividad • Capacidad de comunicación. • Ética • Analista • Crítico. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación


Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 50**Manual de funciones Secretaria**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Cargo:	Secretaria	
Misión del cargo:	Apoyar a la administración de la Cooperativa	
Área:	Administrativo	
Reporta a:	Presidente	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Elaborar las actas de las sesiones y conservar las actas correspondientes.• Certificar y dar fe de la veracidad de los actos y resoluciones, previa autorización del Presidente del Consejo o Comisión.• Registrar la asistencia a sesiones convocadas en la Cooperativa.• Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales.• Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General o el Consejo de Administración, siempre que no violen disposiciones de la Ley, su Reglamento, el presente manual y el Reglamento Interno.		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Notificar las resoluciones a quien corresponda.• Abstenerse de brindar documentación de importancia de la Cooperativa, únicamente cuando sea solicitada por escrito o con la autorización respectiva.• Custodiar y conservar ordenadamente el archivo.		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none">• Buena presencia, iniciativa y cooperación.	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:


Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Cuadro N° 51**Manual de funciones Administradora Estación de Servicios**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Cargo:	Administradora de la Estación de Servicios	
Misión del cargo:	Encargada de Administrar las actividades de la Gasolinera.	
Área:	Administrativo	
Reporta a:	Gerente y Asamblea General	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Analizar la competencia y proponer estrategias de mejoras.• Revisar cierres de caja efectuados diariamente.• Revisar el stock de combustible y efectuar diariamente el pedido de acuerdo a las necesidades.• Tramitar y obtener los permisos necesarios para el buen funcionamiento de la gasolinera.• Realizar la los horarios y distribución de turnos del personal de la gasolinera.		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Supervisar y controlar información administrativa y contable.• Precautelar el buen uso y mantenimiento de los equipos.		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación• Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.• Capacidad analítica	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Cuadro N° 52**Manual de funciones Operador**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Cargo:	Operador (Rastreo)
Misión del cargo:	Control de rutas y apoyo a la Comisión de Trabajo.
Área:	Operativa
Reporta a:	Gerente
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">• Arreglar los cuadros de trabajo de todas las rutas pertenecientes a la Cooperativa.• Organizar le trabajo en caso de alza o falta de unidades en las rutas.• Rastreo de las unidades que salen fuera de la ciudad e informar la Comisión de Trabajo.• Registrar las respectivas multas por el inadecuado trabajo de las unidades.• Atender a denuncias realizadas por los usuarios.• Elaborar oficios, trabajo de campo e informes para la Comisión de Trabajo.• Atender a las llamadas para justificaciones y registrarlas en el sistema con su correspondiente justificación.• Registrar los cambios de las unidades de acuerdo con la información proporcionada por la Comisión de Trabajo.• Imprimir y archivar los reportes en su respectiva carpeta.• Arreglar el sistema telefónico en caso de congestiones.• Cobrar los reportes a las unidades.• Realizar el cierre de caja al final de cada turno.• Realizar y entregar informes acerca de cuentas por cobrar al Gerente.	


<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a las unidades que se encuentran en descanso la deuda a cancelar para otorgar el ingreso a la ruta correspondiente. • Trabajar en conjunto con contabilidad respecto a la recaudación. 		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la oficina en buenas condiciones. • Trabajar en conjunto con la oficina de rastreo del convenio. • Revisar e informar cuanto debe cada socio. • Realizar informe diario de las novedades encontradas del turno, en el caso del turno de la tarde se adjuntara el informe de enviado de la oficina de rastreo del convenio. • Revisar las carpetas de los reportes al ingreso del turno. • Enseñar a los nuevos operadores. • Depositar el dinero recaudado en la caja fuerte al final de cada turno. • Mantener el sistema actualizado de las rutas para cada unidad. 		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención. • Iniciativa y creatividad. • Efectividad. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 53

Manual de funciones Despachador


	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Cargo:	Despachador	
Misión del cargo:	Distribución del combustible	
Área:	Operativa	
Reporta a:	Administradora de la Estación de Servicios	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Despacho de combustible• Realizar reportes de ventas diarias, con su respectivo cuadre de caja.• Realizar tareas asignadas por su jefe inmediato.		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Facturación de la venta de combustible.• Registrar correctamente la información de los clientes que efectúen compras a crédito.• Cuidado y limpieza del área de trabajo.		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación• Amabilidad y respeto• Buena presencia• Capacidad para trabajar bajo presión	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 54

Manual de funciones Guardia

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO “28 DE SEPTIEMBRE” MANUAL DE FUNCIONES	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN		
Cargo:	Guardia	
Misión del cargo:	Protección y cumplimiento de la Ley en la Estación de Servicios.	
Área:	Operativo	
Reporta a:	Administradora de la Estación de Servicios	
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none">• Controlar la ejecución de las actividades de cada puesto de trabajo.• Ayudar a choferes del tanquero en la descarga de combustible.• Actuar frente a hechos delictivos en el entorno.• Registrar las unidades que no respetan su turno para el abastecimiento de combustible y quienes realizan el aseo dentro de la Estación de Servicios.• Realizar tareas asignadas por su jefe inmediato.		
RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none">• Informar anomalías o novedades encontradas el jefe inmediato.		
COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de comunicación.• Actuar con ética profesional.• Capacidad para detectar riesgos.	
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

3.3.5 Manual de procesos

Introducción

El manual de procedimientos es un instrumento de trabajo que tiene como fin aportar a la organización de procesos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa.

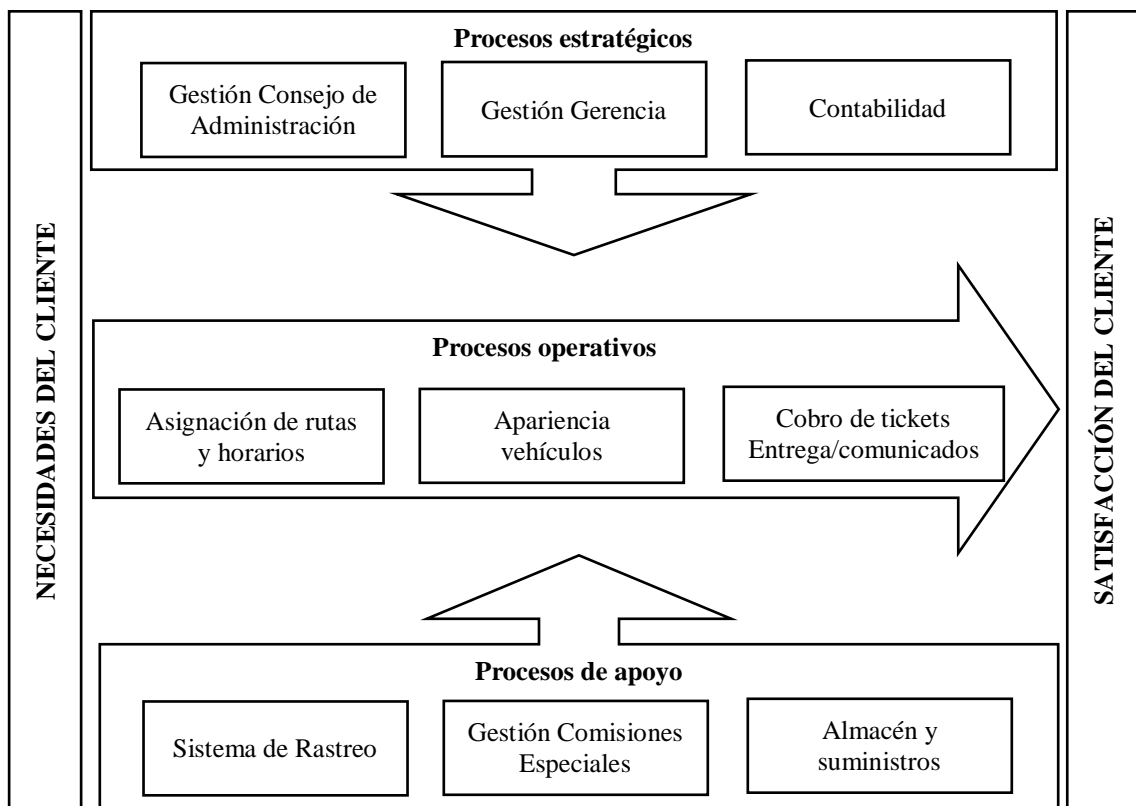
Este manual contiene los procedimientos a través de los cuales se desarrollarán las actividades operativas de la cooperativa. El personal de la cooperativa conocerá los procesos detallados para determinadas actividades de la empresa y permitirá una correcta asignación de recursos y evitará la consecución de errores.

El responsable de del seguimiento y cumplimiento del presente manual será el Vice-Presidente de la Cooperativa, miembro del Consejo de Administración, quien se encargara de verificar su total cumplimiento y de la presentación de un informe semanal en reunión de Consejo al que pertenece.

Los procedimientos ayudan a tener un conocimiento claro de los pasos que se deben seguir para la ejecución de una actividad, logrando así su cumplimiento de manera eficiente y eficaz.

Cuadro N° 55

Mapa de procesos




Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

PROCEDIMIENTOS

Cuadro N° 56

Manual de procedimiento de reclutamiento de personal

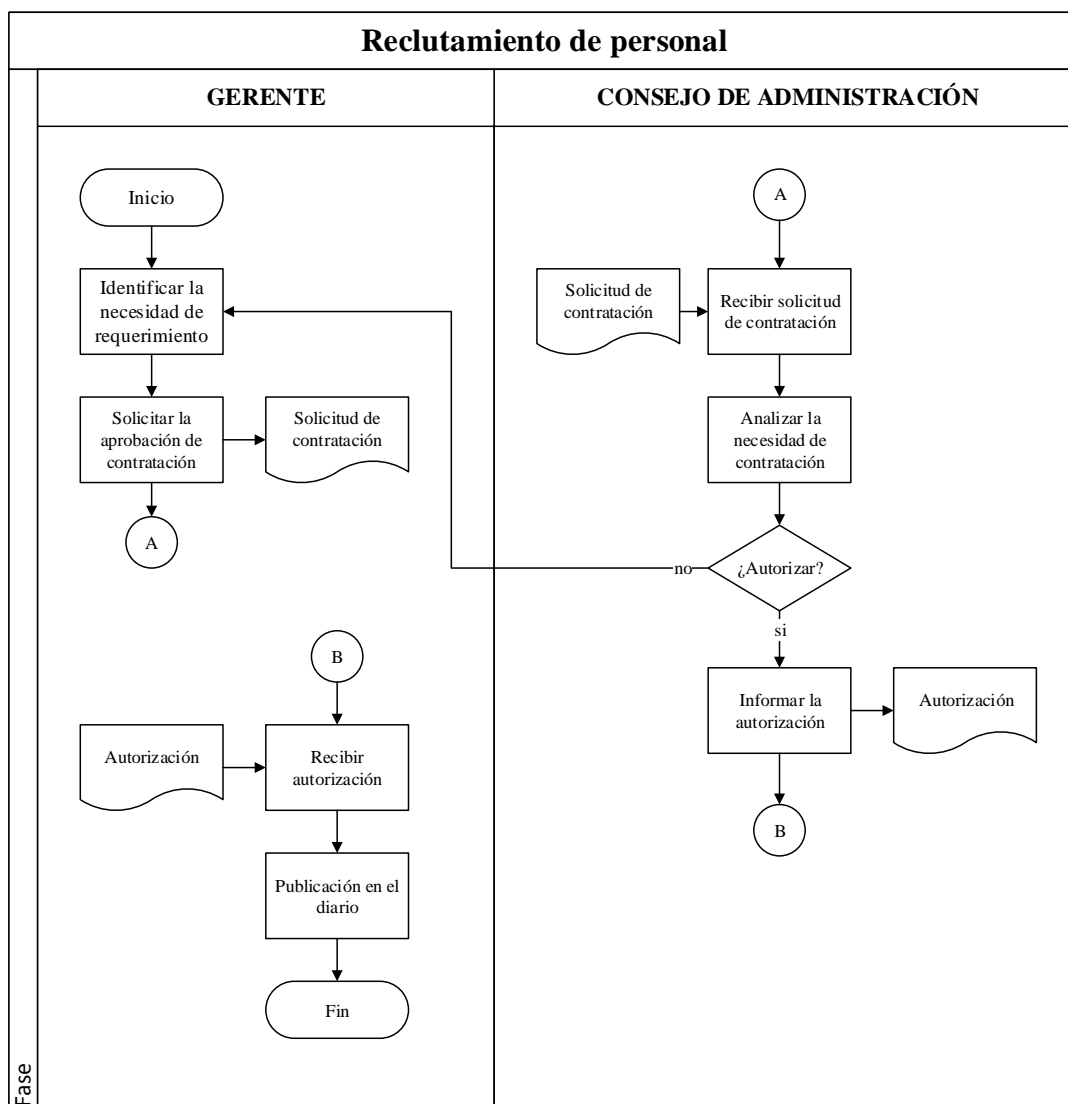
	<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de Reclutamiento de personal</p>
RESPONSABLE	PROCESOS
Gerente	Identifica la necesidad de requerimiento de personal, informa al consejo de administración para que se autorice la contratación.
Consejo de Administración	En una reunión ordinaria del consejo se analiza la necesidad de contratar, en caso de que si se autorice se comunica al Gerente mediante escrito.
Gerente	Recibe la autorización y solicita en el Diario de mayor circulación la publicación del comunicado de requerimiento de personal.

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Flujograma N° 1

Procedimiento de reclutamiento de personal



Fuente: Investigación

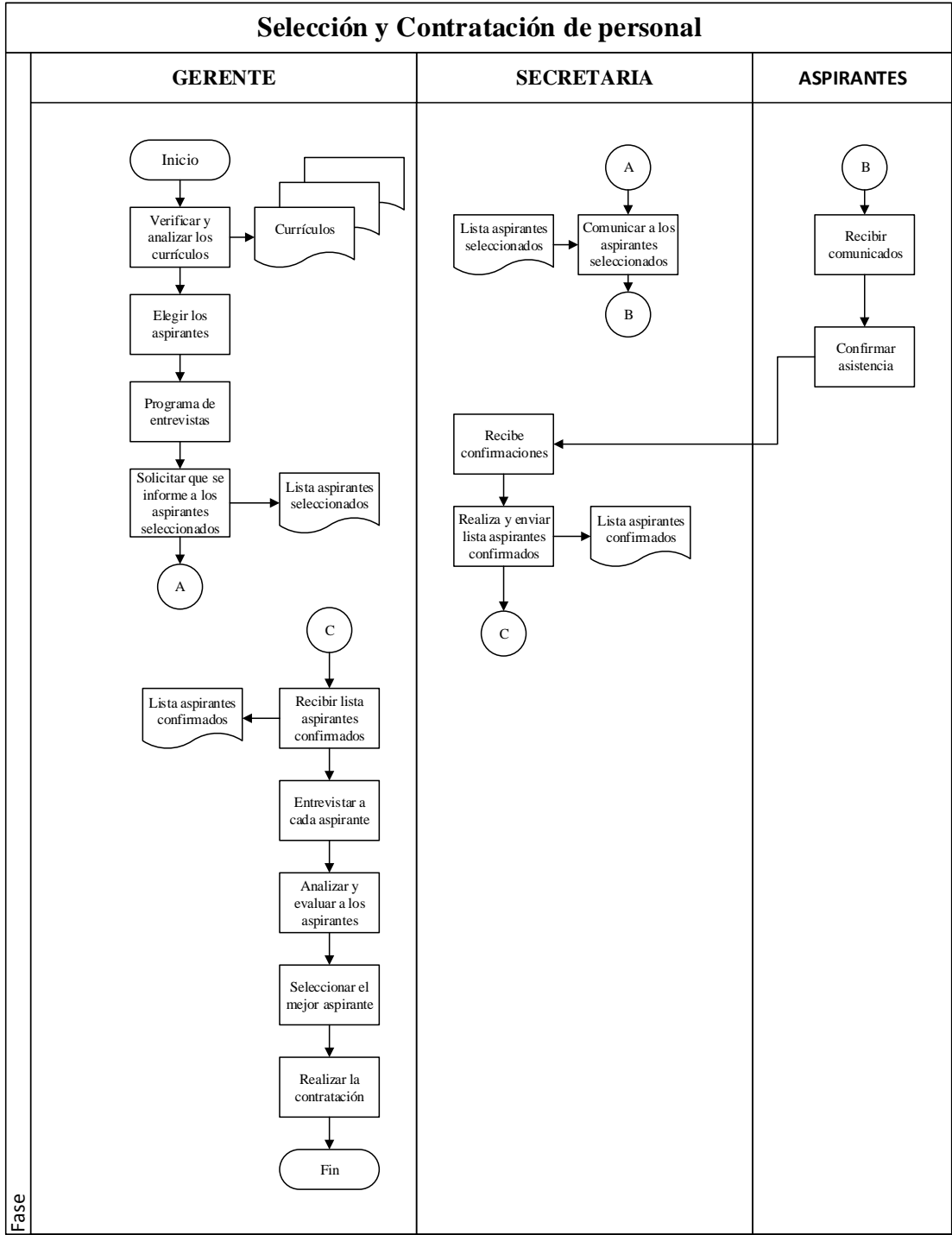
Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 57**Manual de procedimiento de convocatoria**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de Selección y Contratación del personal
RESPONSABLE	PROCESOS
Gerente	Verifica y analiza los currículos de los aspirantes y escoge las personas más idóneas y programa su agenda para entrevistarse con las personas seleccionadas. Solicita a secretaria comunicarse con los aspirantes seleccionados.
Secretaria	Se comunica con los aspirantes e informa la fecha y hora de su entrevista.
Gerente	Se reúne con cada uno de los aspirantes. Analiza y evalúa el desempeño de cada uno y selecciona la persona apta para ocupar el puesto. Realiza la contratación y se le da a conocer sus funciones, horarios de trabajo, se le brinda la información necesaria de la empresa y se procede a ubicarlo en su lugar de trabajo


Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Flujograma N° 2
Procedimiento de Selección y contratación de personal



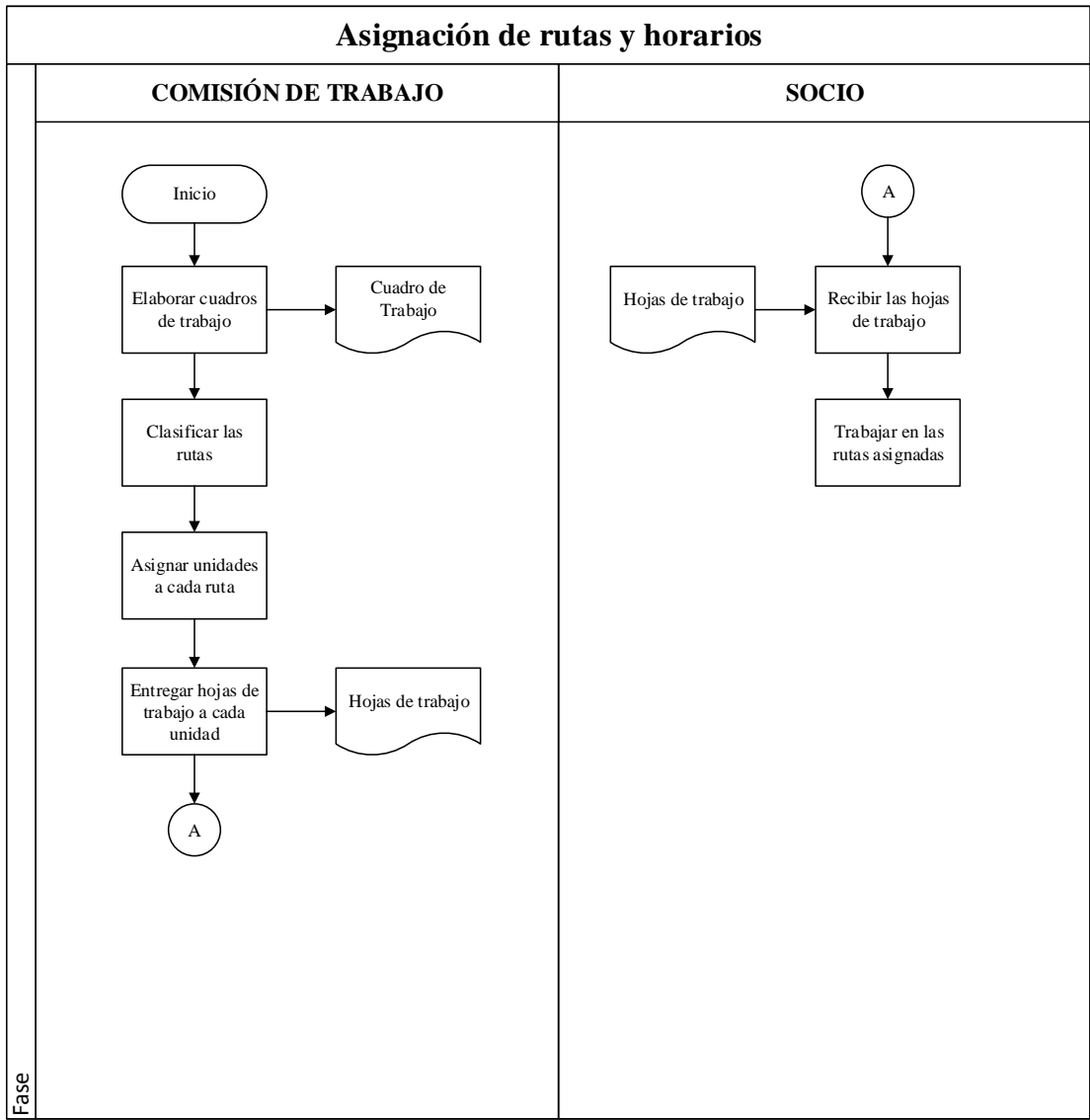
Fuente: Investigación
Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 58**Manual de procedimiento de Asignación de rutas y horarios**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de Asignación de rutas y horarios
RESPONSABLE	PROCESOS
Comisión de Trabajo	Elaborar cuadros de trabajo en los que se especifican las rutas y turnos de la Cooperativa, clasificar las rutas de acuerdo a su numeración, asignar unidades para cada ruta y entregar las hojas de trabajo a cada unidad con sus respectivos turnos, horarios y días de remplazo y descanso.
Socios	Recibir los cuadros de trabajo con los cuales se laborará a las rutas o líneas asignadas.


Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Flujograma N° 3
Proceso de asignación de rutas y horarios



Fuente: Investigación
Elaborado por: La Autora

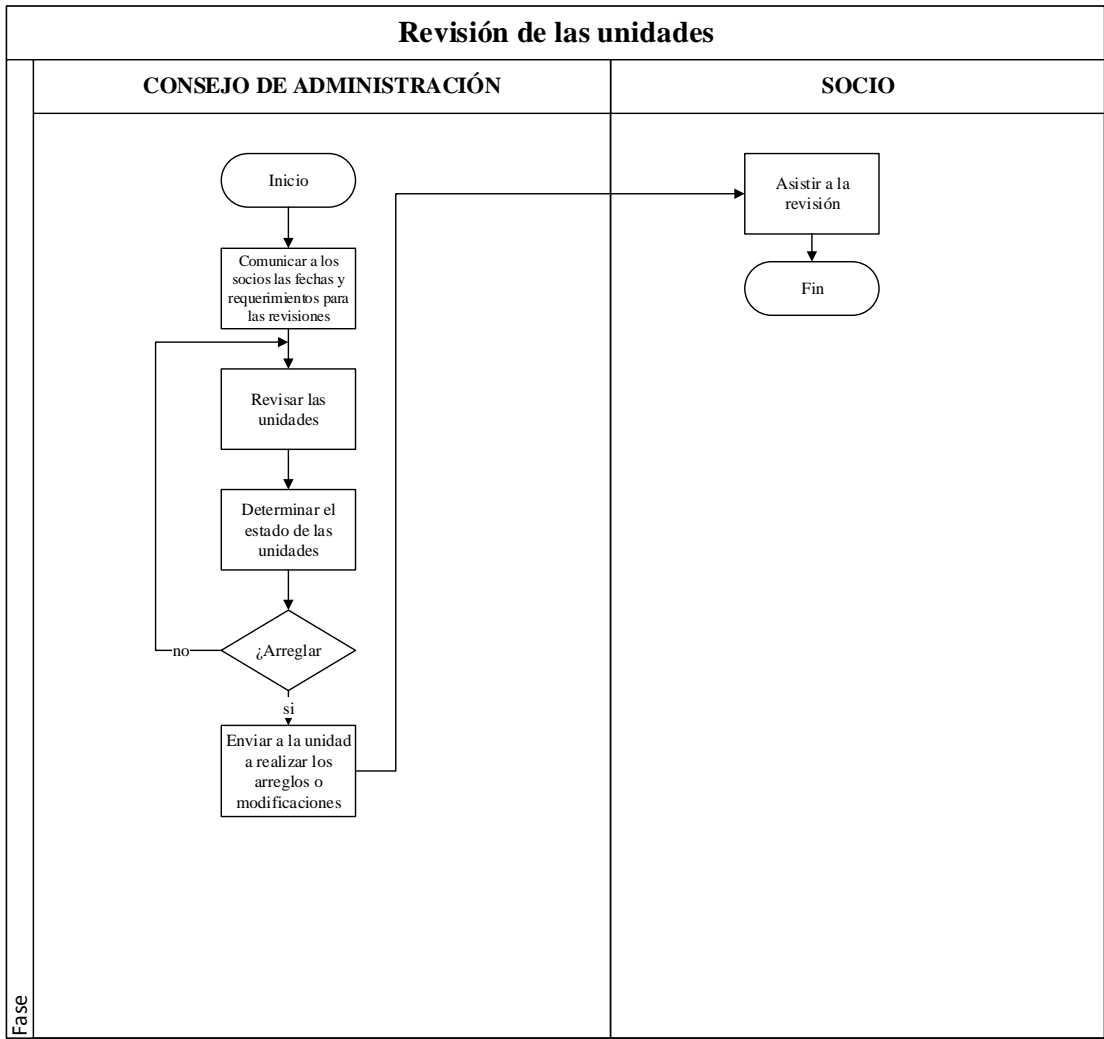
Cuadro N° 59**Manual de procedimiento de revisión de las unidades**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de Selección y Contratación del personal
RESPONSABLE	PROCESOS
Consejo de administración	Comunicar a los socios las fechas y requerimientos emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito para las revisiones semestrales. Con anticipación el Consejo de Administración revisar las unidades que considere necesarias para determinar el estado en que se encuentren, en este proceso se decidirá dependiendo del estado de la unidad si debe realizar arreglos o modificaciones, en caso de que no lo requiera la unidad puede seguir con sus funciones de trabajo.
Socio	Asistir a la revisión convocada por la Agencia Nacional de Tránsito en la fecha y hora en que se le fue asignado.

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Flujograma N° 4


Procedimiento para la revisión de las unidades



Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

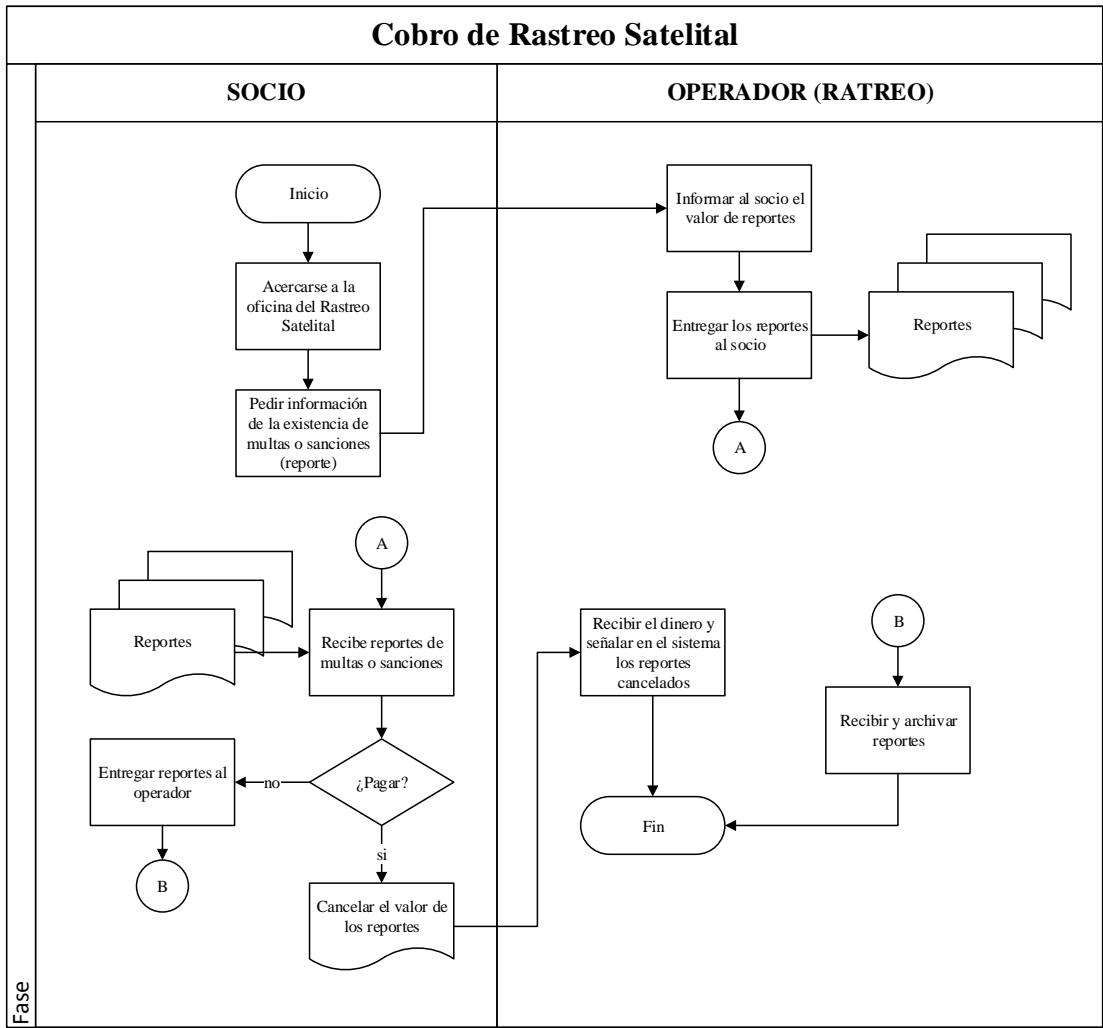
Cuadro N° 60**Manual de procedimiento de cobro del Rastreo Satelital**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de venta al contado
RESPONSABLE	PROCESOS
Socio	Cada socio debe acercarse a las oficinas del Rastreo Satelital para pedir información acerca de la existencia de multas o sanciones de trabajo.
Operador (Rastreo)	Informar al socio el valor que tiene referente a multas o sanciones. Presentar los reportes impresos de atrasos o adelantos, cada uno con sus respectivos valores.
Socio	Recibir los reportes por pagar. El socio decide si cancela o no las deudas del Rastreo Satelital, en caso de que no decida pagar entregar los reportes al operador, caso contrario cancelara el valor adeudado de los reportes.
Operador (Rastreo)	Recibir los reportes a los socios que deciden no cancelar su deuda, caso contrario a los socios q cancelan los valores de multas o sanciones recibir el dinero y registrar en el sistema los pagos.

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Flujograma N° 5

Procedimiento de cobro de Rastreo Satelital



Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

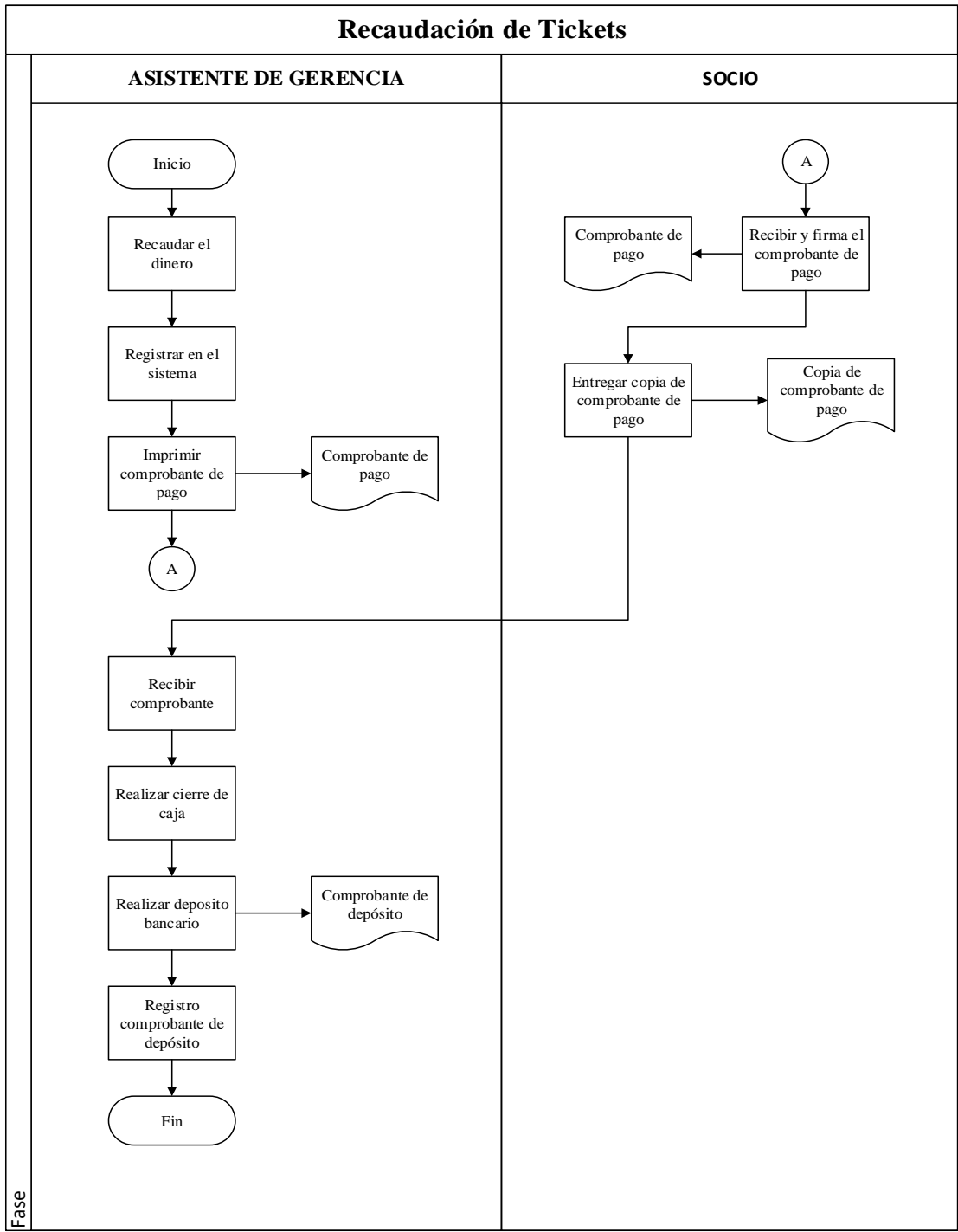
Cuadro N° 61**Manual de procedimiento de recaudación de tickets**

	COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de Recaudación de dinero
RESPONSABLE	PROCESOS
Asistente de gerencia	Recauda el dinero que los socios cancelan por motivo de multas, créditos y mensualidades. Al final del día realizará el cierre de caja. Al siguiente día de los cobros al momento de su ingreso a laborar se dirigirá al banco y se depositará todo lo recaudado. El comprobante de depósito será registrado en el cierre de caja realizado.

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Flujograma N° 6

Procedimiento de recaudación de tickets



Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 62

Manual de procedimiento de convocatorias

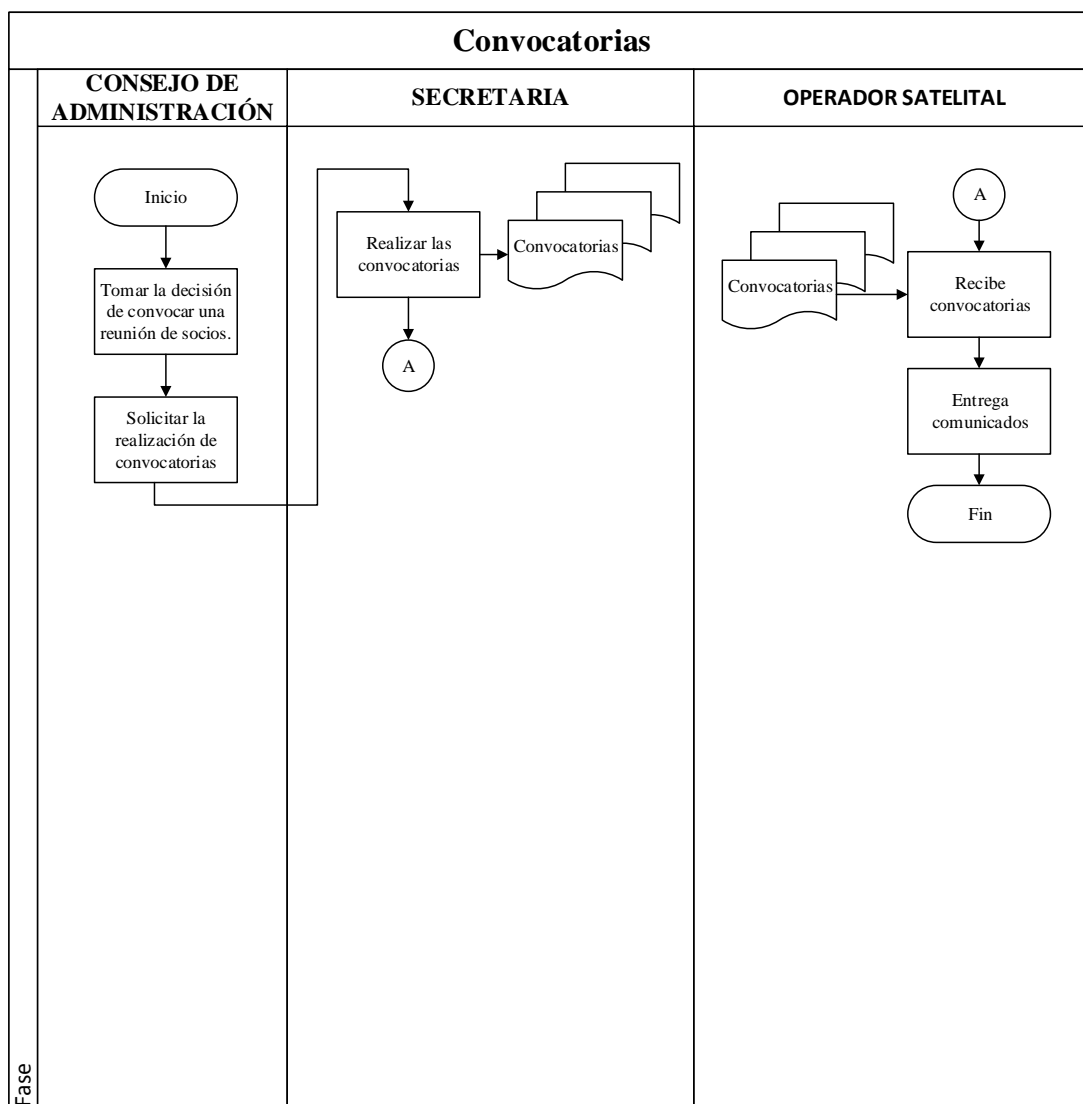
	COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE” Manual de Procesos Procedimiento de convocatorias
RESPONSABLE	PROCESOS
Consejo de Administración	Decide la realización de las sesiones sean ordinarias o extraordinarias y se solicita a secretaria que se realicen las convocatorias.
Secretaria	Realiza los comunicados y son entregados al cobrador.
Operador (Satélite)	Recibe los comunicados y entrega en cada una de las unidades de transporte.

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Flujograma N° 7

Procedimiento convocatorias



Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

3.3.6 Reglamento Interno (Ver anexo N° 3)

Es un instrumento que regula las atribuciones, responsabilidades y prohibiciones a las que el personal de la empresa debe regirse. Es una herramienta necesaria dentro de una organización debido a que ayuda a normar las relaciones internas y a resolver conflictos que pudieran presentarse en la misma.

3.3.7 Código de Ética (Ver anexo N° 4)

Es el conjunto de normas que regulan el comportamiento de cada persona dentro de la empresa, compuesto por valores y principios a los cuales el personal interno debe sujetarse, logrando de esta manera un buen ambiente laboral.

3.4 MANUAL FINANCIERO

El manual financiero es el conjunto de procedimientos y registros referentes a la custodia de los recursos económicos, la veracidad, exactitud y confiabilidad en la información económica plasmada en los estados financieros.

Este manual contribuirá a lograr un manejo adecuado de cuentas con el fin de poder obtener información económica clara, entendible y en el momento oportuno.

3.4.1 Plan de Cuentas (Ver anexo N° 5)

Es un elemento necesario dentro del manejo contable de la empresa para lograr un registro ordenado y clasificado de las cuentas, un control permanente del movimiento económico de la empresa y el reconocimiento inmediato de las cuentas.

3.4.2 Dinámica de Cuentas

Es la descripción de las transacciones más usadas y generales, se desarrolla por separado para cada cuenta.

Cuadro N° 63

Dinámica de Caja

Cuenta: Caja	
Descripción: Es el efectivo con el opera la empresa para la ejecución de sus operaciones. Esta cuenta pertenece a los activos de la empresa.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Cobro en efectivo o cheques a socios por concepto de multas, mensualidades y créditos.• Cobro en efectivo o cheques por la venta de productos.• Sobrantes de caja	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Salidas de efectivo por concepto de pagos a proveedores minoritarios.• Depósitos a la cuenta corriente.• Faltantes de caja
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Salida de efectivo de caja se realizarán por motivos de pagos inmediatos.• El monto mínimo para el pago de caja será de \$20,00• El efectivo que resultase de sobrantes o faltantes se tomaran como irregularidades.• Se realizaran cierres de caja el mismo día de cobro.• Se deberá contar con una caja fuerte para el resguardo del dinero recaudado.• Se realizarán los depósitos al siguiente día de cobro.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Ley.• NIFF PARA PYMES Sección 7	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• El manejo de caja y su registro son exclusivos de la o el asistente de gerencia.• Se realizarán arqueos de caja sorpresivos.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 64

Dinámica de Bancos y otras instituciones financieras

Cuenta: Bancos y otras instituciones financieras	
Descripción: Esta cuenta refleja la cantidad de dinero disponible en las cuentas bancarias de la Cooperativa, estas cuentas pueden ser corrientes y de ahorros las cuales constarán a Nombre de la Cooperativa.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Depósitos en efectivo o cheques en las cuentas bancarias efectuados por socios funcionarios de la Cooperativa o por clientes.• Transferencias bancarias efectuadas por terceros.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Pagos por medio de cheques o transferencias bancarias.• Gastos bancarios como intereses, mantenimiento de cuenta, entrega de estados de cuenta, etc.• Sobregiros
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Elaboración de conciliaciones bancarias mensuales.• Los cheques se manejarán con firmas conjuntas, los responsables de firmar los cheques serán el Gerente y Presidente de la Cooperativa.• Por ningún concepto se emitirán cheques en blanco.• Se continuará consecutivamente la numeración de los cheques.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.• Ley de Economía Popular y Solidaria.• NIIF PARA PYMES Sección 7	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Todos los cheques emitidos deberán tener sus respaldos.• Se revisarán las conciliaciones bancarias periódicamente.• Antes de la emisión de cheques se verificará el saldo de la cuenta bancaria.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 65

Dinámica de Documentos por cobrar

Cuenta: Documentos por cobrar	
Descripción: Son obligaciones a favor de la empresa contraídas por la venta de bienes relacionados con el giro del negocio.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Al momento en que un cliente o socio contrae una deuda a crédito por la venta de un producto.• Otorgamiento de créditos.• Actividades obligatorias establecidas por la Asamblea General de Socios, como mensualidades, multas, aportes.• Otorgamientos de anticipos a los empleado de la Cooperativa.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Cobro total o parcial del valor de la deuda.• Cobro parcial de los créditos otorgados.• Cobro de las actividades obligatorias establecidas por la Asamblea General de Socios.• Cobro de los anticipos otorgados a los trabajadores.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Registrar los créditos otorgados de manera inmediata.• Todos los créditos otorgados deberán tener su correspondiente respaldo.• Provisionar anualmente el 1% correspondiente a cuentas incobrables.• Establecer montos y periodos máximos de créditos.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su Ley• NIFF	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Análisis de las cuentas vencidas.• Revisión periódica de las facturas que se encuentran pendientes de cobro.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 66

Dinámica de Anticipo a proveedores

Cuenta: Anticipo a proveedores Descripción: Son anticipos efectuados a los proveedores debido a la compra de bienes o servicios.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Constancia de la entrega de efectivo parcial del total de la compra de bienes o servicios.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• El pago de la compra del bien o servicio.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• En compras de bienes o servicios que se proporcione crédito a favor de la Cooperativa se cancelará el 50% del costo total al momento de la compra.• El crédito de cancelará en la fecha indicada, sin postergamiento alguno.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.• Ley de Economía Popular y Solidaria.• NIIF PARA PYMES Sección 11	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Revisión de facturas y contratos de la compra de los bienes o servicios.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 67

Dinámica de Inventarios

Cuenta: Inventarios	
Descripción: Esta cuenta registra el valor de adquisición de mercadería la cual está destinada a la venta.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Costo de mercadería adquirida.• Sobrantes de mercadería• Devolución de mercadería• Adquisición de mercadería	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Costo de venta de la mercadería.• Faltantes de mercaderías.• Productos devueltos a los proveedores.• Venta de mercadería• Deterioro, daños o pérdidas de mercadería.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• La cuenta de inventarios siempre se registrará al costo de adquisición.• Realizar verificaciones físicas de la mercadería con Kardex periódicamente.• Realizar actualizaciones de inventarios anuales.• Contratar un seguro de inventarios en caso de ocurrencia de un accidente.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• NIIF PARA PYMES Sección 13	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Verificar las facturas recibidas antes de efectuar los pagos.• Verificar el estado de la mercadería al momento de recibirla.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 68

Dinámica de Propiedad, planta y equipo

Cuenta: Propiedad, planta y Equipo	
Descripción: Se registran en esta cuenta todos los bienes muebles y inmuebles que tiene la entidad para uso exclusivo de la misma	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Costo de adquisición, construcción, instalación, listo para ser utilizado.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Valor de baja de bien.• Valor de la venta del bien.• Depreciación del bien.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• El uso del bien será único y explosivo para las actividades de la Cooperativa.• Todos los bienes serán registrados a su costo de adquisición.• Se calculará la depreciación de acuerdo al método de línea recta y se respetará los porcentajes establecidos por la Ley.• El gerente autorizará las compras de mercadería y las bajas que sean necesarias hacerlas.• Contratar un seguro para la protección de los bienes en caso de que ocurra un evento.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• NIIF PARA PYMES Sección 17	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Tener un registro de todos los bienes con sus características correspondientes.• Verificar que la depreciación de los bienes se realice adecuadamente.• Realizar constataciones y verificaciones de los bienes.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 69

Dinámica de Cuentas por pagar

Cuenta: Cuentas por pagar	
Descripción: Son obligaciones contraídas por la entidad por concepto de compras de bienes o servicios.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Pagos totales o parciales de las deudas de la Cooperativa.• Devoluciones de mercaderías.• Pagos efectuados a los accionistas.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Total de bienes y servicios recibidos o entregados.• Transferencia con otros pasivos.• Pago de dividendos.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Los pagos que realice la Cooperativa se realizará mediante cheques.• Todas las deudas contraídas deberán tener sus respectivos respaldos.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.• Ley de Economía Popular y Solidaria.• NIIF PARA PYMES Sección 22	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Revisión periódica de las obligaciones y fechas de vencimiento de la deuda.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 70

Dinámica de Aportes de los socios

Cuenta: Aportes de los socios Descripción: Los aportes de los socios estarán representados por certificados de aportaciones.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Devolución a los socios de sus aportaciones.• Disolución de la entidad.• Disminución de las aportaciones de socios.• Pérdidas	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Aportaciones de los socios.• Aumento en las aportaciones de los socios.• Capitalización de excedentes o utilidades.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Los aportes que realizaran los socios serán aprobados por la Asamblea General.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.• Ley de Economía Popular y Solidaria• NIC 32	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Se realizarán verificaciones y confirmaciones de las aportaciones de cada uno de los socios.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 71

Dinámica de Reservas

Cuenta: Reservas	
Descripción: Aportaciones de utilidades o excedentes.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Liquidación de la entidad.• Capitalizaciones.• Donaciones.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Al menos el 50% de las utilidades y 50% de los excedentes.• Donaciones a favor de la Cooperativa.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Serán exclusivas para cubrir eventualidades o para fines específicos.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.• Ley de Economía Popular y Solidaria• NIFF	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Verificaciones del manejo de las reservas de la Cooperativa.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 72

Dinámica de Ingresos

Cuenta: Ingresos	
Descripción: Son todas las entradas que recibe la Cooperativa debido a la prestación de servicios o por cuotas establecidas por la empresa hacia sus socios.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Devoluciones de productos vendidos.• Descuentos sobre el precio de venta.• Saldo de cierre del ejercicio.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Total de ventas• Multas• Cobros de intereses por mora• Saldo de cierre del ejercicio.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Los ingresos a la Cooperativa deben registrarse en el momento oportuno.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• NIFF PARA PYMES Sección 23	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Analizar, clasificar e informar los ingresos obtenidos a gerencia.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 73

Dinámica de Costos y Gastos

Cuenta: Costos y Gastos	
Descripción: Son desembolsos efectuados por la entidad.	
Débito <ul style="list-style-type: none">• Honorarios, comisiones y dietas a socios.• Sueldos y salarios• Aportes al IESS• Mantenimiento y reparaciones• Depreciaciones de propiedad, planta y equipo• Compra y venta de mercadería.• Devolución en ventas.	Crédito <ul style="list-style-type: none">• Cierre del periodo.• Depreciación acumulada.• Devolución de mercadería a proveedores.
Políticas: <ul style="list-style-type: none">• Cada uno de los gastos efectuados deberán estar sustentados con sus respectivos justificativos.• Se deberán realizar en el momento oportuno.	
Normativa aplicable: <ul style="list-style-type: none">• NIIF PARA PYMES Sección 2, Sección 5	
Control Interno: <ul style="list-style-type: none">• Revisión periódica de los documentos que sustentan los costos y gastos.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

3.4.3 Estados Financieros

Los estados financieros son las representaciones gráficas de la situación económica de la empresa por lo cual se muestra la información financiera de la Cooperativa de los años 2014 y 2015.

La información del año 2014 se encuentra plasmada de forma empírica, mientras que la información del año 2015 se encuentra establecida bajo el catálogo de cuentas con el que la Cooperativa trabaja, autorizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Cooperativa de Transporte 28 De Septiembre

Cuadro N° 74

Balance General 2014

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1	ACTIVO	
1.1	ACTIVO DISPONIBLE	31,715.73
1.1.1	CAJA	350.00
1.1.1.05	Caja Chica Coop	200.00
1.1.1.06	Caja Chica E/S	150.00
1.1.2	BANCOS	31,365.73
1.1.2.01	Bco.Internac. Cta.980060467-9	1,077.25
1.1.2.02	Bco.Internac. Cta.980061371-6	628.71
1.1.2.03	Bco.Internac. Cta.980061372-4	617.89
1.1.2.04	Bco. Internac.Cta.980061033-4 E.	1,797.94
1.1.2.05	Bco. Pacifico cta. 478451-0 Estac.	215.32
1.1.2.06	Bco. Pichincha cta.31085434-04 Estac.	1,943.74
1.1.2.08	Bco. Procredit 8030120971	640.56
1.1.2.09	Bco. Pacifico Tanquero 0726995-1	755.00

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1.1.2.16	Procredit prest socios	15,958.90
1.1.2.18	Intern Rastreo 9800621840	11,012.41
1.1.2.19	Int Estación 9800621832	2,082.88
1.1.2.20	Intern Tanquero 9800621859	955.89
1.2	ACTIVO EXIGIBLE	147,262.79
1.2.1	CUENTAS POR COBRAR	121,217.58
1.2.1.02	Ctas. Por Cob. Tiket Administrativo Coop	2,606.85
1.2.1.06	Ctas. Por Cob Prestamos socios	7,025.12
1.2.1.07	Ctas. Por Cob. Ayudas Donaciones Bol Rif	1,430.00
1.2.1.09	Ctas. Por Cob. Ventas Llantas	45,361.67
1.2.1.10	Ctas. Por Cob. Aceites	768.70
1.2.1.12	Ctas. Por Cob. Multas	7,419.52
1.2.1.17	Crédito Procredit socios	56,605.72
1.2.3	ANTICIPOS	1,300.00
1.2.3.07	Anticipo Serv. Profesionales	1,200.00
1.2.3.17	GARANTIA VOLEY DEPORTES	100.00
1.2.4	IMPUESTOS FISCALES	24,745.21
1.2.4.01	Crédito Tributario	10,941.12
1.2.4.15	Retención 3*1000 Combustible	13,804.09
1.3	ACTIVO REALIZABLE	28,997.33
1.3.1	INVENTARIOS	28,997.33
1.3.1.01	Inventario Estación de Servicio	18,281.33
1.3.1.01.01	Inv. Diesel	10,003.16

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1.3.1.01.02	Inv. Extra	5,998.08
1.3.1.01.03	Inv. Super	2,280.08
1.3.1.05	Inventario Cooperativa	10,716.00
1.3.1.05.01	Inv. Camisas	480.00
1.3.1.05.03	Inv. Llantas nuevas	4,296.00
1.3.1.05.04	Inv. Llantas reencauchadas	5,940.00
1.4	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	627,910.32
1.4.1	ACTIVO DEPRECIABLE	814,788.05
1.4.1.01	Terreno Cooperativa	10,535.20
1.4.1.02	Terreno Estac. Servicios	286,000.00
1.4.1.03	Edificio Cooperativa	15,979.56
1.4.1.04	Edificio Estc. Servicios	190,737.30
1.4.1.05	Muebles y Enseres Cooperativa	3,915.00
1.4.1.07	Eq. de Oficina Cooperativa	3,929.46
1.4.1.08	Eq. de Oficina Estac. Serv	379.30
1.4.1.09	Eq. de Computación Cooperativa	7,078.98
1.4.1.10	Eq. de Computación Estac. Serv	1,369.01
1.4.1.11	Vehículo Estc. Servicios	159,091.17
1.4.1.20	Equipo Facturación Estación	15,773.07
1.4.1.25	Terreno Plan Vivienda n 1	120,000.00
1.4.2	DEPRECIACION ACUMULADA	186,877.73
1.4.2.02	Dep. Acum. Edificio	39,726.44
1.4.2.03	Dep. Acum. Muebles y Enseres Coop.	391.50
1.4.2.04	Dep. Acum. Muebles y Enseres	137.82
1.4.2.05	Dep. Acum. Eq. Oficina Cooperativa	130.26
1.4.2.06	Dep. Acum. Eq. Oficina Estac. S.	37.93
1.4.2.07	Dep. Acum. Eq. Computación Cooperat	1,314.14

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1.4.2.08	Dep. Acum. Eq. Computación Cooperat	1,253.00
1.4.2.09	Dep. Acum. Vehículo Estac. Servicios	120,389.67
1.4.2.11	Dep. Acum. Maquinaria y eq Estación	23,213.90
1.4.2.12	Dep. Acum. Eq Rastreo	283.07
1.5	OTROS	112,709.41
1.5.2	ACCIONES	5,158.00
1.5.2.01	Petroshyris Titulo Nro 46	5,158.00
1.5.3	SISTEMAS	2,610.00
1.5.3.03	Sistemas de Computo	2,610.00
1.5.4	Otros Activos	104,941.41
1.5.4.01	Otros Activos	104,941.41
	TOTAL DEL ACTIVO	948,595.58
2	PASIVOS	
2.1	PASIVO EXIGIBLE	835,254.90
2.1.1	PASIVO CORTO Y LARGO PLAZO	150,317.20
2.1.1.01	Proveedores	30,057.20
2.1.1.40	Garantía por pagar arriendos	260.00
2.1.1.41	Plan de vivienda Socios por pagar	120,000.00
2.1.2	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	237.60
2.1.2.18	Multas por pagar	237.60

CODIGO	CUENTA	TOTALES
2.1.3	IMPUESTOS POR PAGAR	177.68
2.1.3.21	Ret. IVA. 100% servicios Profesionales	70.20
2.1.3.30	Rte Fte 303 8% Hon Prof	58.50
2.1.3.35	Rte Fte 310 1% Transporte	25.20
2.1.3.36	Rte Fte 312 1% Trans Bienes Inmuebles	23.78
2.1.5	Iess por pagar	2,170.75
2.1.5.01	Aportes Iess por pagar Coop	1,935.35
2.1.5.02	Prest .Quirografarios por pagar Coop	186.79
2.1.5.03	Fondos Reserva por Pag Coop	48.61
2.1.7	Procredit Créditos socios	56,605.72
2.1.7.01	Procredit Socios Ahorros	19,555.09
2.1.7.02	Procredit Largo Plazo	37,050.63
	TOTAL DEL PASIVO	835,254.90
3	PATRIMONIO	
3.1	CAPITAL	113,340.68
3.1.1	ACCIONES	173,260.00
3.1.1.01	Certificados de Aportación	11,520.00
3.1.1.02	Fondos	1,440.00
3.1.1.03	Fondo de Capacitación	100.00
3.1.1.04	Fondo Mortuario	100.00
3.1.1.05	Fondo Social	100.00
3.1.1.07	Aporte Futura Emisión Certif Aportación	160,000.00

CODIGO	CUENTA	TOTALES
3.1.2	RESULTADOS	59,919.32
3.1.2.08	Resultados Acumulados	61,904.98
	Resultado del Ejercicio	1,985.66
TOTAL DEL PATRIMONIO		113,340.68
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		948,595.58

Fuente: Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre

Elaborado por: La Autora

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”

Cuadro N° 75

ESTADO DE RESULTADOS 2014

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
4	INGRESOS	
4.1	INGRESOS OPERACIONALES	2,753,462.94
4.1.1	Venta Estación de Servicios	2,470,223.94
4.1.1.01	Venta Diesel	1,173,378.18
4.1.1.02	Venta Extra	1,110,485.57
4.1.1.03	Venta Super	186,360.19
4.1.3	Ingresos Tanquero	52,836.22
4.1.3.01	Ingresos Tanquero	52,836.22

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
4.1.5	Venta Cooperativo	127,259.64
4.1.5.01	Venta Camisas	1,364.05
4.1.5.03	Venta Llantas nuevas	97,256.92
4.1.5.04	Venta Llanta Reencauchada	23,816.75
4.1.5.05	Venta Aceites	3,941.92
4.1.5.07	Venta GPS	880.00
4.1.7	Ventas Tickets Administrativo	103,143.14
4.1.7.01	Ingreso Tickets Administrativo	103,143.14
4.2	INGRESOS NO OPERACIONALES	2,814.00
4.2.1	OTROS INGRESOS	2,814.00
4.2.1.07	Ingresos Yachay	2,730.00
4.2.1.21	Intereses Ganados Acciones Petroshyris	84.00
	TOTAL INGRESOS	2,756,276.94
5	EGRESOS	
5.1	EGRESOS OPERACIONALES	2,314,084.08
5.1.1	COSTO DE VENTAS	2,314,084.08
5.1.1.01	Costo Estación de Servicios	2,186,824.44
5.1.1.01.01	Costo Diesel	1,028,382.64
5.1.1.01.02	Costo Extra	999,619.73
5.1.1.01.03	Costo Super	158,822.07
5.1.1.05	Costo Cooperativa	127,259.64
5.1.1.05.01	Venta Camisas	1,364.05

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
5.1.1.05.03	Venta Llantas nuevas	97,256.92
5.1.1.05.04	Venta Llanta Reencauchada	23,816.75
5.1.1.05.05	Venta Aceites	3,941.92
5.1.1.05.07	Venta GPS	880.00
 5.2	 GASTOS	 440,207.20
 5.2.2	 GASTOS ADMINISTRATIVOS COOP.	 105,873.14
5.2.2.01	Sueldos y Salarios	16,685.42
5.2.2.02	Aporte Patronal	2,027.28
5.2.2.03	Décimo Tercer Sueldo	1,390.45
5.2.2.04	Décimo Cuarto Sueldo	1,020.00
5.2.2.06	Fondo de Reserva	1,068.06
5.2.2.07	Energía Eléctrica	1,127.22
5.2.2.08	Teléfono e Internet	2,250.02
5.2.2.09	Honorarios Profesionales	1,690.00
5.2.2.10	Gastos de Representación	3,912.00
5.2.2.12	Impuestos, Patentes, Contribuciones	367.68
5.2.2.13	Movilizaciones	115.21
5.2.2.14	Repuestos y Mantenimiento	11.33
5.2.2.15	Gastos Asuntos Sociales Deportes	4,479.12
5.2.2.16	Gastos actividades Sociales	1,053.81
5.2.2.17	Gastos por Fiestas Aniversario	5,553.00
5.2.2.18	Vacaciones	695.23
5.2.2.21	Útiles de Oficina	1,441.77
5.2.2.22	Útiles de Aseo	439.37
5.2.2.23	Servicios Ocasionales	397.45
5.2.2.24	Seguros	78.51
5.2.2.25	Gastos Judiciales	15.00

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
5.2.2.26	Suscripciones	371.55
5.2.2.29	Servicios de Imprenta Coop.	619.20
5.2.2.30	Horas Extras	630.61
5.2.2.31	Combustible	634.28
5.2.2.33	Publicidad	189.59
5.2.2.34	Agua	910.04
5.2.2.35	Gastos Bancarios	4,654.09
5.2.2.37	Atención a Socios y Autoridades	3,504.82
5.2.2.38	Gasto por movilización (Comisiones)	3,775.00
5.2.2.39	Donaciones	1,063.50
5.2.2.40	Accidentes	10,452.74
5.2.2.41	Ahorro navidad	9,600.00
5.2.2.44	Agasajos y Posesiones	332.75
5.2.2.45	Capacitación y Educación	427.52
5.2.2.48	Hon Prof Abogado Accidentes	4,080.00
5.2.2.50	Movilización Yachay	2,730.00
5.2.2.52	Serv Prestados Gerente	5,999.52
5.2.2.54	Dietas Consejo Adm y Vigilancia	10,080.00
5.2.3	GASTOS ADMINISTRATIVOS ESTACIÓN	213,727.43
5.2.3.01	Sueldo Básico	44,418.80
5.2.3.02	Aporte Patronal	5,396.89
5.2.3.03	Décimo Tercer Sueldo	3,701.57
5.2.3.04	Décimo Cuarto Sueldo	3,070.39
5.2.3.05	Otras Bonificaciones	482.73
5.2.3.07	Energía Eléctrica	4,168.43
5.2.3.08	Teléfono e Internet	316.39
5.2.3.09	Honorarios Profesionales	3,904.72
5.2.3.11	Suministros y Materiales	1,350.44

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
5.2.3.12	Impuestos, Patentes, Contribuciones	5,050.01
5.2.3.17	Vacaciones	1,850.78
5.2.3.18	Movilizaciones	213.25
5.2.3.20	Útiles de Aseo	12,311.80
5.2.3.21	Mantenimiento Edificio	2,484.72
5.2.3.22	Mantenimiento Equipos	2,053.08
5.2.3.29	Seguridad Eléctrica (tevcól)	1,088.63
5.2.3.30	Correos y Envíos	13.4
5.2.3.31	Mant Maq y equipo estación	8,449.44
5.2.3.32	Desahucio Intemp Estación	829.46
5.2.3.38	Agua Estación	1,179.13
5.2.3.39	Muestras Combustible	5.22
5.2.3.41	Gastos navideños estación	577.45
5.2.3.43	Flete Combustible	79,010.66
5.2.3.44	Blindado	3,507.12
5.2.3.46	Horas Extras Estación	62.13
5.2.3.47	Fdo Reserva Estación	1,678.01
5.2.3.48	Ropa de trabajo	398.60
5.2.3.49	Fact y Notas Venta Estación	3,905.55
5.2.3.53	Publicidad Anuncios	240.05
5.2.3.54	Gastos Legales Judiciales	15.00
5.2.3.56	Atención Soc Aut Estación	70.00
5.2.3.57	Gastos Atención Autoridades Estación	633.05
5.2.3.62	Avalúo Instalaciones	139.32
5.2.3.63	Adecuación Incendios Estación	4,981.71
5.2.3.67	Interés Sistema Facturación	790.77
5.2.3.68	Sistema Facturación	18,873.14
5.2.3.69	Cámaras Estación	1,888.15
5.2.3.71	Gastos Financieros Estación	3,673.88

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
5.2.3.72	Computados Oficina Estación	596.33
5.2.3.73	Combustible Generador Estación	10.37
5.2.3.74	Cabinas Islas Estación	1,417.86
5.2.5	GASTOS TANQUERO	40,204.82
5.2.5.01	Sueldos y Salarios	6,984.96
5.2.5.02	Aporte Patronal	848.65
5.2.5.04	Mantenimiento y Reparación	9,192.29
5.2.5.05	Combustible	9,708.22
5.2.5.06	Alimentación	1,417.00
5.2.5.07	Peajes	5,533.40
5.2.5.10	Teléfono	42.50
5.2.5.12	Seguro Tanquero	36,711.75
5.2.5.16	Décimo Tercero Chofer Tanquero	581.11
5.2.5.17	Décimo Cuarto Chofer tanquero	325.33
5.2.5.18	Vacaciones Chofer tanq	291.01
5.2.5.19	Fdo Reserva Chofer Tanquero	3.91
5.2.5.22	Depreciación Tanquero	
5.2.5.23	Hunter Tanquero	
5.2.5.27	Viajes Extras	265.00
5.2.5.28	Viajes Directivos	
5.2.5.29	Wincha Tanquero	500
5.2.5.31	Permisos Tanquero	557.3
5.2.5.32	Gto Bancarios tanquero	281.39
5.2.7	GASTOS TIQUEROS	75,050.81
5.2.7.10	Sueldos Tickers	12,744.00
5.2.7.11	Décimo Tercero Tickers	1,062.00
5.2.7.12	Décimo Cuarto Tickers	1,020.00

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
5.2.7.13	Vacaciones Tickeros	531.00
5.2.7.18	Aporte Patronal Tickeros	1,548.40
5.2.7.19	Fondo Reservas Tickeros	354.00
5.2.7.39	Horas Extras Tickeros	132.50
5.2.7.50	Internet Rastreo Satelital	1,304.51
5.2.7.51	Teléfono Rastreo	248.39
5.2.7.53	Útiles limpieza rastreo	6.40
5.2.7.58	Rastreo mensual	33,488.00
5.2.7.68	Monitoreo Central Unificado	11,918.76
5.2.7.69	Blindado envió dinero Rastreo	391.41
5.2.7.70	Útiles Oficina Rastreo Satelital	2,636.93
5.2.7.71	Avaluó Instalaciones Arriendo	93.81
5.2.7.72	Embargo y Dep Jud Juic Sr Vaca	3,788.10
5.2.7.73	Gastos Alim y Comb Soc fallecidos y vari	268.60
5.2.7.75	Uniformes Deportes Socios sin Presupuesto	3,504.00
5.2.7.80	Gtos Bancarios Cta Tickeros	10.00
5.2.9	Gastos Cuenta Entrada y Salidas Socios	5,351.00
5.2.9.02	Donación Basureros Pintados con logo	461.62
5.2.9.04	Adhesivos Basurero	71.43
5.2.9.07	Mantenimiento Cooperativa	283.39
5.2.9.11	Software Contabilidad Lidersoft	290.00
5.2.9.13	Configuración Anexo Transacción Contribuye	80.00
5.2.9.14	Mantenimientos Equipos e Instal Cooperativ	732.81
5.2.9.15	Elaboración Estatuto Cooperativa	900.00
5.2.9.21	Ayuda Socio Fallecido	2,142.00
5.2.9.25	Avaluó Instalaciones	90.64
5.2.9.26	Teléfono Secretaría	99.11
5.2.9.27	Muebles Trofeos Presidencia	200.00

CÓDIGO	CUENTA	TOTAL
TOTAL GASTOS		2,754,291.28
UTILIDAD		1,985.66

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre

Cuadro N° 76

Balance General 2015

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1	ACTIVOS	1,809,618.28
1.1	CORRIENTES	534,764.04
1.1.1	DISPONIBLES	79,442.82
1.1.1.01	CAJA	349.48
1.1.1.01.01	Caja Cooperativa	49.48
1.1.1.01.02	Caja Chica Cooperativa	100.00
1.1.1.01.04	Caja Chica Estación	200.00
1.1.1.02	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	17,260.69
1.1.1.02.01	Cooperativa de Artesanos	14.96
1.1.1.02.02	Bco Procredit Cta Ahorro 0801011628759	17,245.73
	BANCO Y OTRAS INSTITUCIONES	
1.1.1.03	FINANCIERAS	56,316.45
1.1.1.03.01	Bco Internacional Cta. 980060467-9	2,836.96
1.1.1.03.02	Bco Internacional Cta. 980061371-6	2,246.80
1.1.1.03.03	Bco Internacional Cta. 980061372-4	7,445.57
1.1.1.03.04	Bco Internacional Cta. 980061033-4	3,396.27
1.1.1.03.05	Bco Pacífico Cta. 478451-0	11,243.85
1.1.1.03.06	Bco Pichincha Cta. 31085434-04	782.20

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1.1.1.03.07	Bco Procredit 8030120971	954.60
1.1.1.03.08	Bco Internacional Cta. 9800621840	2,046.63
1.1.1.03.09	Bco Internacional Cta. 9800921832	25,363.57
	INVERSIONES EN EL SECTOR FINANCIERO	
1.1.1.05	PRIVADO	5,516.20
1.1.1.05.01	Petroshyris Titulo Nro 46	5,516.20
1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS	395,343.69
1.1.2.01	CUENTAS POR COBRAR	395,343.69
1.1.2.01.01	CLIENTES	20,819.33
1.1.2.01.01.01	Venta de Bienes	20,819.33
1.1.2.01.02	SOCIOS	361,090.36
1.1.2.01.02.01	Ctas por Cobrar Socios 2013	64,427.54
1.1.2.01.02.04	Ctas por Cobrar Ticket Adm	1,016.00
1.1.2.01.02.05	Ctas por Cobrar Prestamos	2,300.00
1.1.2.01.02.06	Ctas por Cobrar Venta llanta	4,259.07
1.1.2.01.02.10	Ctas por Cobrar Ayudas Socios	2,877.10
1.1.2.01.02.11	Ctas por Cobrar Plan Telef	205.00
1.1.2.01.02.12	Ctas por Cobrar Multas	2,320.00
1.1.2.01.02.14	Ctas Procredit Socios	82,415.40
1.1.2.01.02.15	Ctas por Cobrar Socios	201,270.25
1.1.2.05	ANTICIPO A PROVEEDORES	13,434.00
1.1.2.05.01	Anticipo Proveedores Bienes	6,684.00
1.1.2.05.02	Anticipo Proveedores Servicios	6,750.00
1.1.3	INVENTARIOS	44,280.70
	PRODUCTOS TERM Y MERC ALM	
1.1.3.04	ADQUIRIDOS	44,280.77
1.1.3.04.01	Inv. Diesel	5,955.60
1.1.3.04.02	Inv. Extra	8,871.75
1.1.3.04.03	Inv. Super	1,390.19

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1.1.3.04.10	Inv. Camisas	317.75
1.1.3.04.11	Inv. Llantas nuevas	15,406.80
1.1.3.04.12	Inv. Llantas Reen	1,817.42
1.1.3.04.13	Inv. Aceites/Aros	10,301.26
1.1.3.04.14	Inv. GPS	220.00
1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	15,696.76
1.1.4.04	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR	15,696.76
1.1.4.04.02	Retenciones en la Fuente	568.53
1.1.4.04.05	Crédito Tributario	8,623.40
1.1.4.04.08	Retenciones 3*1000 Combustible	6,504.83
1.2	NO CORRIENTES	1,274,854.24
1.2.1	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1,274,854.24
1.2.1.01	TERRENO	996,006.41
1.2.1.01.01	Terreno Cooperativa	54,721.30
1.2.1.01.02	Terreno Estación de Servicios	350,342.11
1.2.1.01.03	Terreno Parqueadero	470,943.00
1.2.1.01.04	Terreno Plan de vivienda	120,000.00
1.2.1.02	EDIFICIOS Y LOCALES	363,474.55
1.2.1.02.01	Edificio Cooperativa	306,478.40
1.2.1.02.02	Edificio Estación de Servicios	56,996.15
1.2.1.04	MUEBLES Y ENSERES	5,317.14
1.2.1.04.01	MyE Cooperativa	4,722.14
1.2.1.04.02	MyE Estación	595.00
1.2.1.05	MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	134,820.71
1.2.1.05.01	Maquinaria Cooperativa	42,228.80
1.2.1.05.02	Maquinaria Estación	92,591.91
1.2.1.06	EQUIPOS DE OFICINA	3,939.14
1.2.1.06.01	Equipos Cooperativa	2,501.46
1.2.1.06.02	Equipos Estación	1,437.68

CODIGO	CUENTA	TOTALES
1.2.1.08	EQUIPOS DE COOMPUTACIÓN	11,387.71
1.2.1.08.01	Eq Computo Cooperativa	10,913.97
1.2.1.08.02	Eq Computo Estación	473.74
1.2.1.09	VEHICULOS	137,285.71
1.2.1.09.01	Tanquero	137,285.71
1.2.1.11	DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-377,377.13
1.2.1.11.01	Dep Acum Edificios y Locales	128,722.96
1.2.1.11.02	Dep Acum Muebles y Enseres	2,574.81
1.2.1.11.03	Dep Acum Maquinaria y Herramientas	96,659.55
1.2.1.11.04	Dep Acum Equipo de Oficina	1,620.87
1.2.1.11.06	Dep Acum Equipo Computo	10,513.24
1.2.1.11.07	Dep Acum Vehículo	137,285.71
	TOTAL DE ACTIVOS:	1,809,618.28
2	PASIVOS	263,701.98
2.1	CORRIENTES	179,546.58
2.1.1	CUENTAS POR PAGAR	59,546.58
2.1.1.01	PROVEEDORES	28,350.84
2.1.1.01.01	Proveedores Coop	27,800.84
2.1.1.01.02	Proveedores Estación	220.00
2.1.1.01.03	Garantía por Pagar (Arriendos)	330.00
2.1.1.02	OBLIGACIONES PATRONALES	2,092.18
2.1.1.02.04	Fondos de Reserva por Pagar	171.54
2.1.1.02.06	Aporte Patronal por Pagar 12,15%	952.7
2.1.1.02.07	Aporte Personal por Pagar 9,45%	721.05
2.1.1.02.08	Préstamo IESS por Pagar	226.89
2.1.1.03	OBLIGACIONES POR PAGAR SRI	1,322.31
2.1.1.03.03	303 Ret Fte 10% Honor Prof	35.40
2.1.1.03.04	304 Ret Fte 8% Predomina Intelecto	40.00

CODIGO	CUENTA	TOTALES
2.1.1.03.08	310 Ret Fte 1 % Transporte	74.80
2.1.1.03.09	312 Ret Fte 1% Trans Bienes Muebles	124.18
2.1.1.03.10	311 Ret Fte 2% Liquidación	73.91
2.1.1.03.15	344 Ret Fte 2% Otros Aplica	226.09
2.1.1.03.18	Ret IVA 30% Bienes	1.38
2.1.1.03.19	Ret IVA 70% Servicios	200.58
2.1.1.03.20	Ret IVA 100% Liq Compra	443.49
2.1.1.03.21	Ret IVA 100% Servicios Prof	102.48
2.1.1.05	FONDOS POR PAGAR	27,387.59
2.1.1.05.01	ahorro de Socios	27,387.59
2.1.1.09	CUENTAS POR PAGAR VARIOS	393.66
2.1.4	OTROS PASIVOS CORRIENTES	120,000.00
2.1.4.01	OTROS PASIVOS POR PAGAR	120,000.00
2.1.4.01.01	Terreno plan vivienda	120,000.00
2.2	NO CORRIENTE	84,155.40
2.2.1	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	84,155.40
2.2.1.01	CON INSTIT DEL SISTEMA FINANCIERO	84,155.40
2.2.1.01.01	Prestamo Procredit Socios	84,155.40
2.2.1.05	OTRAS OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	1,740.00
2.2.1.05.01	Fondos por Pagar 2013	1,740.00
	TOTAL DE PASIVOS	263,701.98
3	PATRIMONIO NETO	1,545,916.30
3.1	CAPITAL	1,545,916.30
3.1.1	APORTES DE LOS SOCIOS	1,815,040.00
3.1.1.01	CERTIFICADOS DE APORTACIONES	1,815,040.00
3.1.1.01.01	Certificados de Aportaciones	1,335,040.00
3.1.1.01.10	Aportación Constitución Estación Socios	480,000.00
3.1.2	RESERVAS	393.66
3.1.2.01	RESERVA LEGAL	393.66

CODIGO	CUENTA	TOTALES
3.1.2.01.01	Reserva Legar Irrepartible	393.66
3.1.3	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-269,517.36
3.1.3.01	RESULTADOS	-269,517.36
3.1.3.01.03	Pérdida del Ejercicio	-209,598.04
3.1.3.01.04	Resultados Acumulados	-59,919.32
	TOTAL DE PATRIMONIO	1,545,916.30
	TOTAL ACTIVO	1,809,618.28
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1,809,618.28

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre”

Cuadro N° 77

Estado De Resultados 2015

CODIGO	CUENTA	TOTALES
4	INGRESOS	2,863,959.89
4.1	INGRESOS POR VENTA	2,608,281.18
4.1.1	VENTA DE BIENES	2,551,428.18
4.1.1.01	VENTA DE BIENES A SOCIOS (llantas aceites)	90,917.47
	VENTA DE BIENES A TERCEROS (NO SOCIOS -	
4.1.1.02	Diesel Extra	2,460,520.71
4.1.2	VENTA DE SERVICIOS	56,853.00
	VENTA DE SERVICIOS A TERCEROS (NO	
4.1.2.02	SOCIOS)	56,853.00
4.1.2.02.01	Ingresos de Taquero	56,853.00
4.2	INGRESOS ADMINISTRATIVOS SOCIOS	113,542.40
4.2.1	CUOTAS PARA GASTOS DE ADMINISTRACION	78,129.80

CODIGO	CUENTA	TOTALES
4.2.1.01	CUOTAS DE ADMINISTRACION	78,129.80
4.2.1.01.01	Cuota de Tiket administrativo	78,129.80
4.2.3	CUOTAS DE INGRESOS	22,194.00
4.2.3.01	INGRESOS DE SOCIOS	22,194.00
4.2.3.01.01	Cuotas de Ingreso Socios	22,194.00
4.2.4	MULTAS	11,633.60
4.2.4.01	MULTAS COOP (trabajo,admin,deporte,capc)	11,633.60
4.2.5	OTROS	1,585.00
4.2.5.01	OTROS INGRESOS	1,585.00
4.2.5.01.01	Salidas de Turismos	1,585.00
4.3	OTROS INGRESOS	142,136.31
4.3.2	OTROS	142,136.31
4.3.2.04	OTROS INGRESOS	123,699.31
4.3.2.04.01	Ingresos por Servicios	18,437.00
4.3.2.04.10	Ingreso Año 2013 SEPS	41,234.05
4.3.2.04.11	Ingreso Utilidad Venta Llan-Acei 2013	82,465.26
TOTAL DE INGRESOS		2,863,959.99
5	COSTO DE PRODUCCION O VENTAS	2,370,094.35
5.1	COSTO DE PRODUCCION	2,370,094.35
5.1.1	COMPRAS NETAS	2,256,533.37
5.1.1.01	COSTO DE VENTAS (diésel, extra, súper)	2,169,945.30
5.1.1.02	COSTO DE VENTA (llantas, aceites, camisas)	86,588.07
5.1.3	GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	35,421.23
5.1.3.04	SERVICIOS BASICOS ESTACION	3,572.66
5.1.3.04.01	Energía Eléctrica de la Estación	2,111.59
5.1.3.04.02	Teléfono Estación	92.14
5.1.3.04.03	Agua Potable Estación	1,368.93

CODIGO	CUENTA	TOTALES
5.1.3.07.06	Seguridad Privada	140.00
5.1.3.07.07	Honorarios Prof	1,287.86
5.1.3.07.08	Botiquín estación	19.65
5.1.3.07.09	Imprenta estación	1,200.89
5.1.3.07.10	Blindado	3,027.28
5.1.3.07.11	Plan Contingencia	260.00
5.1.3.07.12	Útiles de oficina	1,701.22
5.1.3.07.13	Generador Combustible	8.92
5.1.3.07.14	Judiciales	77.90
5.1.3.07.15	Certificados Ministerios	709.60
5.1.3.07.16	ARCH	136.03
5.1.3.07.17	Gastos de Navidad	674.77
5.1.4	GASTOS DE DISTRIBUCION	78,139.75
5.1.4.01	GASTOS DE TRANSPORTE	78,139.75
5.1.4.01.03	Fletes terrestre estación	64,441.00
5.1.4.01.04	Combustible tanquero	7,803.35
5.1.4.01.05	Peajes	5,895.40
	TOTAL COSTO DE VENTAS	2,370,094.35
6	GASTOS	703,463.58
6.1	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	687,400.49
6.1.1	GASTOS DE PERSONAL	154,879.05
6.1.1.01	REMUNERACIONES	98,352.09
6.1.1.01.01	Sueldo	96,841.69
6.1.1.01.03	Eventuales y Reemplazo	1,510.40
6.1.1.02	BENEFICIOS SOCIALES	18,781.74
6.1.1.02.01	Décimo Tercero	8,006.67
6.1.1.02.02	Décimo Cuarto	6,109.52

CODIGO	CUENTA	TOTALES
6.1.1.02.03	Vacaciones	4,665.55
6.1.1.03	GASTOS DE ALIMENTACIÓN MOVILIZACIÓN	5,854.33
6.1.1.03.01	Alimentación	280.55
6.1.1.03.02	Movilización Empleados	5,232.78
6.1.1.03.04	Uniformes	341.00
6.1.1.04	APORTES AL IESS	16,701.12
6.1.1.04.01	Aporte Patronal	10,797.86
6.1.1.04.02	Fondos de Reserva Estación	5,903.26
6.1.1.05	PAGO DE DIETAS	7,801.00
6.1.1.05.01	Dietas Consejo de Administración	5,032.00
6.1.1.05.02	Dietas Consejo de Vigilancia	2,769.00
6.1.1.06	OTROS GASTOS DE PERSONAL	7,388.77
6.1.1.06.01	Despido Intempestivo	5,778.00
6.1.1.06.05	Desahucio	1,610.77
6.1.2	GASTOS GENERALES	532,521.44
6.1.2.01	SERVICIOS	11,824.52
6.1.2.01.01	Servicios Suscripciones Coop	354.90
6.1.2.01.02	Servicios Bancarios	896.57
6.1.2.01.04	Servicios Seguros	8,879.60
6.1.2.01.05	Servicio de Correos	19.73
6.1.2.01.07	Comunicación Publicidad y Propaganda	1,086.74
6.1.2.01.10	Servicio de Blindado	544.13
6.1.2.01.11	Servicio de Recarga Telef.	42.85
6.1.2.02	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	6,513.69
6.1.2.02.01	Edificio Coop	4,393.56
6.1.2.02.02	Muebles y Enseres	97.00
6.1.2.02.03	Maquinaria y Herramientas	245.11
6.1.2.02.04	Equipos de Oficina	441.52

CODIGO	CUENTA	TOTALES
6.1.2.02.06	Equipos de Computación	352.24
6.1.2.02.07	Vehículos	984.26
6.1.2.03	MATERIALES Y SUMINISTROS	12,544.11
6.1.2.03.01	Útiles de Oficina	1,509.57
6.1.2.03.02	Útiles de Aseo	267.62
6.1.2.03.03	Insumos y Suministros	644.65
6.1.2.03.04	Imprenta Coop	3,158.00
6.1.2.03.05	Combustible y lubricantes	6,964.27
6.1.2.04	SISTEMAS TECNOLÓGICOS	59,144.73
6.1.2.04.04	Mantenimiento Eq Informático	980.85
6.1.2.04.05	Internet y Telecomunicaciones	1,697.73
6.1.2.04.09	Plan celular Corporativo	16,269.62
6.1.2.04.10	Servicio de Monitoreo Rastreo	11,860.53
6.1.2.04.11	Servicio Mensual Rastreo	28,336.00
6.1.2.05	SERVICIOS CORPORATIVOS	1,408.93
6.1.2.05.01	Reuniones Informativas	33.53
6.1.2.05.03	Educación y Capacitación	1,325.40
6.1.2.05.04	Contribuciones a la Comunidad	50.00
6.1.2.06	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS	3,796.44
6.1.2.06.02	Impuestos Municipales	3,796.44
6.1.2.07	SERVICIOS VARIOS	125,139.76
6.1.2.07.01	Asambleas Ordinarias y Extraordinarias	519.53
6.1.2.07.02	Sesiones de Consejo de Adm/Vig	1,204.13
6.1.2.07.03	Judiciales y Notarias	881.68
6.1.2.07.04	Honorarios por Servicios	19,003.83
6.1.2.07.05	Honorarios Auditoria Interna y Externa	1,250.00
6.1.2.07.07	Viáticos Direct y Emp	3,218.60
6.1.2.07.08	Actividades Sociales	3,054.86

CODIGO	CUENTA	TOTALES
6.1.2.07.09	Fiestas Aniversarias	10,909.92
6.1.2.07.10	servicios Gerente	2,500.00
6.1.2.07.11	Gastos de Representación	7,748.00
6.1.2.07.12	Comisión de Trabajo	3,015.83
6.1.2.07.13	Comisión de Deportes	4,105.76
6.1.2.07.14	Elección Consejos	408.16
6.1.2.07.15	Movilización Preside/Gerente	301.11
6.1.2.07.99	Viaje Anual Socios	67,018.35
6.1.2.08	DEPRECIACIONES	190,499.40
6.1.2.10	SERVICIOS BÁSICOS	4,886.21
6.1.2.10.01	Energía eléctrica	2,996.81
6.1.2.10.02	Teléfono	1,082.32
6.1.2.10.03	Agua Potable	709.45
6.1.2.10.04	Cable	73.66
6.1.2.10.05	Botellón agua	23.97
6.1.2.12	OTROS GASTOS	127,726.34
6.1.2.12.01	Donaciones	1,307.39
6.1.2.12.07	Gastos Navidad	10,177.35
6.1.2.12.10	Accidentes Socios	20,881.46
6.1.2.12.20	Movilización Empresas Contratos	8,440.00
6.1.2.12.21	Otros Gastos	75,957.45
6.2	GASTOS FINANCIEROS	13,251.83
6.2.1	INTERESES	13,251.83
6.2.1.05	OTROS INTERESES	13,251.83
6.2.1.05.02	Intereses Prestamos Procredit	13,251.83
6.3	OTROS GASTOS	2,811.26
6.3.3	OTROS GASTOS	2,811.26
6.3.3.01	Gastos no deducibles	2,811.26

CODIGO	CUENTA	TOTALES
	TOTAL DE GASTOS	703,463.58
	TOTAL GASTOS + COSTOS	3,073,557.93
	TOTAL DE INGRESOS	2,863,959.89
	PÉRDIDA DEL EJERCICIO	-209,598.04

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

- **Análisis Vertical**

Este análisis financiero estudia la situación económica de un periodo determinado sin necesidad de tomar en cuenta los cambios con otro periodo, se utiliza un estado financiero y se relaciona cada una de las cuentas con un total establecido.

Cuadro N° 78

Análisis Vertical del Balance General 2015

CUENTA	TOTALES	
ACTIVOS		
CORRIENTES	534,764.04	
DISPONIBLES	79,442.82	
CAJA	349.48	0.02%
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	17,260.69	0.95%
BANCO Y OTRAS INSTITUCIONES		
FINANCIERAS	56,316.45	3.11%
INVERSIONES EN EL SECTOR FINANCIERO		
PRIVADO	5,516.20	0.30%
ACTIVOS FINANCIEROS	395,343.69	

CUENTA	TOTALES	
CUENTAS POR COBRAR	395,343.69	21.85%
INVENTARIOS	44,280.70	
PRODUCTOS TERM Y MERC ALM ADQUIRIDOS	44,280.77	2.45%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	15,696.76	
IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR	15,696.76	0.87%
NO CORRIENTES	1,274,854.24	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	1,274,854.24	
TERRENO	996,006.41	55.04%
EDIFICIOS Y LOCALES	363,474.55	20.09%
MUEBLES Y ENSERES	5,317.14	0.29%
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS	134,820.71	7.45%
EQUIPOS DE OFICINA	3,939.14	0.22%
EQUIPOS DE COOMPUTACIÓN	11,387.71	0.63%
VEHICULOS	137,285.71	7.59%
DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-377,377.13	-20.85%
TOTAL DE ACTIVOS:	1,809,618.28	100.00%
PASIVOS	263,701.98	
CORRIENTES	179,546.58	
CUENTAS POR PAGAR	59,546.58	
PROVEEDORES	28,350.84	10.75%
OBLIGACIONES PATRONALES	2,092.18	0.79%
OBLIGACIONES POR PAGAR SRI	1,322.31	0.50%
FONDOS POR PAGAR	27,387.59	10.39%
CUENTAS POR PAGAR VARIOS	393.66	0.15%
OTROS PASIVOS CORRIENTES	120,000.00	
OTROS PASIVOS POR PAGAR	120,000.00	45.51%
NO CORRIENTE	84,155.40	

CUENTA	TOTALES	
OBLIGACIONES A LARGO PLAZO	84,155.40	
CON INSTIT DEL SISTEMA FINANCIERO	84,155.40	31.91%
TOTAL DE PASIVOS	263,701.98	100.00%
PATRIMONIO NETO	1,545,916.30	
CAPITAL	1,545,916.30	
APORTES DE LOS SOCIOS	1,815,040.00	
CERTIFICADOS DE APORTACIONES	1,815,040.00	117.41%
RESERVAS	393.66	
RESERVA LEGAL	393.66	0.03%
OTROS APORTES PATRIMONIALES	-269,517.36	
RESULTADOS	-269,517.36	-17.43%
TOTAL DE PATRIMONIO	1,545,916.30	100.00%
TOTAL ACTIVO	1,809,618.28	
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1,809,618.28	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

- **Análisis Horizontal**

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores; la Cooperativa realizó una aplicación prospectiva a la información financiera, es decir, aplicó los cambios en la estructura y plan de cuentas para la presentación de estados financieros sin tomar en cuenta los años pasados.

La cooperativa en el año 2015 realizó un cambio en el manejo de las cuentas y sus registros acogiéndose y ajustándose al Plan de cuentas que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3.4.4 Índices Financieros

Cuadro N° 79

Prueba ácida

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”	
Indicador: Prueba ácida	
Descripción: Este indicador mide la liquidez que tiene la empresa, es decir mide su capacidad de pago.	
Fórmula:	
	$Prueba\ ácida = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Descripción:	
	$Prueba\ ácida = \frac{534,764.04 - 44,280.77}{179,546.58}$
	$Prueba\ ácida = 2.73$
Análisis: Por cada dólar que debe la Cooperativa, cuenta con 2.73 dólares para pagar la deuda.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 80**Rentabilidad neta de las Inversiones**

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”	
Indicador: Rentabilidad neta de las Inversiones (ROA)	
Descripción: Este indicador permite medir el grado de eficiencia de los activos totales de la empresa con el fin de obtener rentabilidad.	
Fórmula:	
	$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos Totales}} \times 100$
Descripción:	
	$ROA = —$
	$ROA =$
Análisis: La Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre en el año 2015 tuvo pérdida por lo cual no se ha tenido una rentabilidad con respecto a los activos que posee la misma.	

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Cuadro N° 81**Rentabilidad neta del Patrimonio**

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”	
Indicador: Rentabilidad neta del Patrimonio (ROE)	
Descripción: Este indicador mide el rendimiento que obtiene cada uno de los accionistas por la inversión realizada en la empresa.	
Fórmula: $ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$ Descripción: $ROE = —$ $ROE =$	
Análisis: Los accionistas de la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre no tienen utilidades por la inversión realizada en la misma, debido a que en el periodo 2015 se obtuvo una pérdida.	

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

Cuadro N° 82

Rotación de Inventarios

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”	
Indicador: Rotación de Inventarios	
Descripción: Este indicador mide e identifica el número de veces que el inventario de convierte en efectivo o cuentas por cobrar.	
Fórmula:	
	$\text{Rotacion de Inventario} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$
Descripción:	
	$\text{Rotación de Inventario} = \frac{2'370,094.35}{44,280.77}$
	$\text{Rotación de inventario} = 53.52$
Análisis: La inversión que realizó en inventarios se ha transformado 54 veces en efectivo o cuantas por cobrar, dentro de un periodo.	

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

Cuadro N° 83**Razón corriente**

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”	
Indicador: Razón Corriente	
Descripción: Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones. Permite determinar el índice de liquidez.	
Fórmula:	
	$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Descripción:	
	$\text{Razón Corriente} = \frac{534,764.04}{179,546.58}$
	$\text{Razón Corriente} = 2.98$
Análisis: Por cada dólar que debe la Cooperativa, tiene \$2,98 para pagar sus obligaciones.	

Fuente: Investigación**Elaborado por:** La Autora

3.4.5 Implementación de manuales

Dentro del proceso de implementación se designa a una persona responsable la cual se encargará de la implementación el manual dentro de la Cooperativa, su distribución y capacitación a las áreas y personal de la empresa, posteriormente dará seguimiento al proceso de implementación, para poder obtener los mejores resultados posibles en forma continua.

Existiendo la necesidad de la implementación de un Manual Administrativo y Financiero con el fin de lograr una mejor administración evitando problemas futuros, generando así una gestión de cambio de las actividades y procesos que se realizan en la actualidad por otros más provechosos y que ayudaran a obtener mejores resultados minimizando en lo posible recursos económicos y materiales.

3.4.6 Cronograma de Implementación

Cuadro N° 84

Cronograma de Implementación

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DURACIÓN								PRECIO
			AGOSTO				SEPTIEMBRE				
			SEMANAS				SEMANAS				
			1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Implementación del manual administrativo y financiero.	Autora									
2	Diseño e implementación.	Autora									\$600
3	Aprobación y autorización de la implementación del manual.	Presidente y Gerente									
4	Socialización y capacitación del manual a socios y personal de la empresa.	Autora									
5	Control de la implementación del manual.	Autora									
6	Ajustes al manual	Autora									
7	Conclusiones y Recomendaciones	Autora									
8	Terminación del proyecto	Autora									
Total implementación											\$600

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4. IMPACTOS

4.1 Introducción

El análisis de los impactos tiene como objeto presentar los niveles de expectativas que tendrá la implementación del manual en la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre.

Para la valoración de cada impacto se considerará con valores positivos y negativos, valorando los impactos de manera cuantitativa. (Aznar y Guijarro, 2012) consideran que para la valoración se debe aplicar de acuerdo al método CRITIC, en donde el peso de un criterio es tanto mayor cuanto mayor sea su varianza y cuanto mayor información aporte, con el fin de que las magnitudes sean comparables, se procede previamente a la normalización por el rango de las mismas transformandolas a valores entre 0 y 1. Se tomó esta valoración de impactos para lograr una mejor comprensión, a continuación se muestran la tabla de valoración de impactos con su respectiva descripción:

Cuadro N° 85
Valoración de Impactos

Valoración	Descripción
-3	Alto negativo
-2	Medio negativo
-1	Bajo negativo
0	Indiferente
1	Bajo positivo
2	Medio positivo
3	Alto positivo

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

4.2 Identificación de Impactos

4.2.1 Impacto Social

Este manual ayudará a que la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre tenga un alto nivel en la calidad de servicio que brinda, satisfaciendo todas las necesidades de la ciudadanía, con un alto grado de efectividad al momento de brindar el servicio, logrando de esta manera que los clientes tengan mayor preferencia por nuestros servicios y se sientan satisfechos.

Cuadro N° 86

Impacto social

Indicadores	Valoración de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Calidad del servicio							x
Satisfacción del consumidor							x
Competitividad						x	
Total						2	6

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\sum de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{8}{3}$$

$$Nivel\ de\ impacto = 2.67$$

Análisis: El impacto Social del presente proyecto es Alto Positivo, ya que con la implementación del Manual en la Cooperativa la calidad del servicio mejorará con el control que se realizara a cada una de las unidades periódicamente logrando así una mayor satisfacción de los usuarios, implementando nuevas estrategias para obtener mayor preferencia dentro del mercado.

4.2.2 Impacto Económico

La implementación del presente manual servirá como guía para un adecuado manejo económico, contable y financiero, además cuenta con controles necesarios que deberán efectuarse para un mejor control económico.

Cuadro N° 87
Impacto Económico

Indicadores	Valoración de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Rentabilidad							x
Optimización de recursos						x	
Estabilidad económica							x
Total						2	6

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\sum de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{8}{3}$$

$$Nivel\ de\ impacto = 2.67$$

Análisis: El impacto económico del presente proyecto es Alto Positivo, la elaboración e implementación del presente manual ayudará al correcto manejo del dinero con el que cuenta la empresa, disminuyendo los errores presentes, de igual manera trata de optimizar recursos y reducir costos innecesarios logrando así un aumento en las utilidades y beneficios a los asociados.

4.2.3 Impacto Educativo

El presente manual contribuirá en el desarrollo comunicativo dentro de la Cooperativa con la ejecución frecuente de capacitaciones de temas relacionados a las actividades de la misma, evitando así desconocimiento de normas y leyes que los regular. De igual manera se podrá utilizar como guía para el desarrollo de proyectos administrativos y financieros para estudiantes o personas particulares que se desarrollen dentro de empresas de similares características.

Cuadro N° 88

Impacto educativo

Indicadores	Valoración de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Capacitaciones							x
Comunicación							x
Fuente de información							x
Total							9

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\sum de\ impactos}{N\acute{u}mero\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{9}{3}$$

$$Nivel\ de\ impacto = 3$$

Análisis: El impacto educativo del presente proyecto es Alto Positivo; dentro de la Cooperativa una parte de socios no tienen conocimientos suficientes acerca de la misma, por tan motivo la realización de capacitaciones frecuentes mejorará su nivel de conocimientos institucionales y de temas relacionados con el transporte, la comunicación tanto interna y externa mejorará debido a una mejor administración que se logrará con el presente proyecto en el que se establece detalladamente las funciones y obligaciones del personal de la empresa.

4.2.4 Impacto Ambiental

El presente manual contribuirá a mitigar los riesgos que podrían generar las actividades de la Cooperativa contra el medio ambiente, estableciendo controles frecuentes relacionados con las unidades de transporte y con los recursos utilizados en la empresa.

Cuadro N° 89
Impacto Ambiental

Indicadores	Valoración de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Conservación del medio ambiente		x					
Optimización de materiales			x				
Mantenimiento en las unidades		x					
Total		-4	-1				

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\sum de\ impactos}{N\acute{u}mero\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{-5}{3}$$

$$Nivel\ de\ impacto = -1.67$$

Análisis: El impacto Ambiental del presente proyecto es Medio Positivo, la Cooperativa al brindar servicios de transporte contribuye un alto grado de contaminación por lo cual se deben adoptar medidas rigurosas de control, estableciendo revisiones frecuentes de las unidades, colocando recolectores de basura en todas las unidades y paradas, en la parte administrativa, minimizando el uso de papel en las oficinas.

4.2.5 Impacto General

La realización del presente proyecto contribuye a establecer lineamientos, normas y funciones para el personal y socios que forman parte de la Cooperativa, de igual manera el establecimiento de procesos para la ejecución de actividades, lo cual se verá reflejado luego de la implementación y buen uso del mismo.

Cuadro N° 90
Impacto General

Indicadores	Valoración de Impactos						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Impacto Social							x
Impacto Económico							x
Impacto Educativo							x
Impacto Ambiental		x					
Total		-2					9

Fuente: Investigación

Elaborado por: La Autora

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{\sum de\ impactos}{Número\ de\ impactos}$$

$$Nivel\ de\ impacto = \frac{7}{4}$$

$$Nivel\ de\ impacto = 1.75$$

Análisis: La implementación del manual en la Cooperativa de Transporte 28 de Septiembre tiene un impacto Medio Positivo, debido a que este beneficiara a todo el personal de la empresa, siendo fundamental para la mejora y desarrollo continuo de la misma.

CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Transporte “28 de Septiembre” no posee un Manual administrativo y financiero para su correcta administración, el cual le permite llevar la ejecución de las actividades mediante procesos definidos con el fin de minimizar recursos y lograr los objetivos planteados.
- Dentro del capítulo II se plasma la información necesaria y que sustenta la elaboración del presente trabajo, el cual ayudará a los funcionarios de la empresa a un mejor entendimiento de la terminología utilizada.
- La Cooperativa en su administración no cuenta con estructura organizacional plasmada, con un manual de funciones el cual defina cada una de las actividades y responsabilidades que deben realizar, un manual de procedimientos para la ejecución de las actividades, un manual financiero que contribuya un adecuado manejo económico y políticas que regulen la administración de la empresa.
- El análisis de los impactos que pueden ocasionarse debido a la implementación del presente manual en la Cooperativa es positiva dentro del aspecto social, económico, educativo y ambiental.

RECOMENDACIONES

- Para evitar que sigan existiendo falencias dentro de la administración se debe implementar el presente documento en el cual se establece un manual de funciones en el que se especifican las funciones y responsabilidades de la dirección y de cada departamento y empleado de la Cooperativa con el fin de lograr todos los objetivos planteados.
- El manual de procedimientos administrativo y financiero contribuirá a la mejora en la ejecución de las actividades, ahorrando tiempo y recursos y facilitando el control y verificación de actividades que se realizan en la Cooperativa.
- Una vez implementado el presente manual es fundamental mantener actualizada la información y así evitar que las actividades se ejecuten de manera correcta cumpliendo los requerimientos de Ley.
- Después de que la Cooperativa cuente con este documento es necesario que se realice un control permanente de impactos social, económico, educativo y ambiental para mantener un nivel positivo de beneficios para la empresa.

Bibliografía

- Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de investigación*.
- Álvarez, J. T. (2012). *Manejo de la comunicación organizacional: espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Díaz de Santos.
- Andrade de Guajardo, N. E., & Guajardo Cantú, G. (2014). *Contabilidad Financiera*. McGraw Hill.
- Araque Jaramillo, W. (2011). *Prácticas de la gerencia financiera de la empresa ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arbaiza Fermini, L. (2014). *Administración y organización : Un enfoque contemporaneo* . Cengage Learning.
- Badía, M. A., & García, E. (2013). *Marketing y venta en imagen personal*. Paraninfo.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de empresas*. McGraw Hill.
- Campos, G., Sosa, L., & Covarubias, V. (2011). *Estratédias metodológicas para la elaboración de tesis de posgrado*. México.
- Cardozo Cuenca, H. (2011). *Cooperativos de trabajo asociados*.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2014). *Diccionario Financiero y de Economía Popular y Solidaria*.

Danielsen, B. R., Block, S. B., & Hirt, G. A. (2013). *Fundamentos de la administración financiera*. McGraw Hill Interamericana.

Depetris Guiguet, E. (2011). *Cooperativas de trabajo-elementos básicos para el estudio*.

Desarrollo, S. N. (2014). *Dirección de métodos, análisis e investigación*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/snmlink/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1001_IBARRA_IMBABURA.pdf

Dess, G., Lumpkin, T., & Eisner, A. (2011). *Administración estratégica*. McGrawHill.

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: ECOE Ediciones.

Fincowsky, E. B. (2014). *Organización de empresas*. México: McGraw Hill.

Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: Enfoque para América Latina*. Pearson.

Gallardo, J. R. (2012). *Administración estratégica de la visión a la ejecución*. Alfaomega.

Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. McGraw Hill.

Hansen-Holm, M. A., & Chávez, L. A. (2012). *NIIF para PYMES: teoría y práctica*. Hansen-Holm.

- Huamán, L., & Rios, F. (2015). Metodologías para implantar la estrategia - Diseño organizacional de la Empresa. Colombia: Editorial UPC.
- Isaza Cuervo, F. (2014). *Finanzas: Modelación y estrategias* . Sello Editorial Universidad de Medellín.
- Leiva Zea, F. (2010). *Nociones de metodología de Investigación científica* (Quinta ed.). Quito.
- Mejía Soto, E., Montes Salazar, C. A., & Mantilla Galvis, O. d. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Alfaomega.
- Moncayo, J., Bruque, S., Maqueira, J. M., Fidalgo, F. Á., & Martínez, P. J. (2011). *Administración de empresas: un enfoque teórico-práctico*. Pearson Educación.
- Nacional, E.-C. (2000). *Ley de Cooperativas-Reglamento*. Ecuador.
- Naumov, S. L. (2011). *Organización total*. McGraw Hill.
- Niño, M. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Pacheco, J. (2013). *Constabilidad financiera con Excel*. Macro EIRL.
- Palafox de Anda, G., & Hernández y Rodriguez, S. J. (2012). *Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. McGraw Hill.
- Pardo, J. M. (2012). Configuración y usos de un mapa de procesos. España: Asociación Española de la Normalización y Certificación.

Pérez, J. F. (2013). *Control de gestión empresarial*. Alfaomega.

Pulido, A., Hernández, S., & Rodríguez. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. McGraw Hill.

Ramírez Padilla, D. N. (2013). *Coontabilidad administrativa: un enfoque estratégico para competir*. McGraw Hill.

Siniesterra, G., Polanco, L. E., & Henao, H. (2011). *Contabilidad: sistema de información para las organizaciones*. McGraw Hill.

Taleva Salvat, O. (2011). *Diccionario de Cooperativismo*.

Zapata, P. (2011). *Contabilidda general*. McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

GUIA ENTREVISTA

Entrevista dirigida al personal administrativo de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

OBJETIVO: Obtener conocimiento del diagnóstico situacional en la que se encuentra la Cooperativa 28 de Septiembre.

NOTA: Los resultados obtenidos se manejaran con absoluta confidencialidades

INFORMACIÓN PERSONAL

EDAD:

SEXO **MASCULINO.....** **FEMENINO.....**

AÑOS DE PRESTACION DE SERVICIOS:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

PREGUNTAS:

1.- ¿La empresa cuenta con una planificación estratégica actualizada?

¿Cómo ha sido difundida esta información?

2.- ¿Existen manuales de procedimientos administrativo y financiero que ayuden al buen funcionamiento de la empresa?

¿Cómo ayudaría la implementación de estos manuales en la empresa?

3.- ¿La Cooperativa cuenta con un reglamento interno y políticas administrativas y financieras?

¿De qué manera estos son difundidos?

4.- Se cuenta con un código de ética dentro de la empresa, considera que este es importante?

5.- Cuáles son las leyes a las que se debe regir la Cooperativa?

6.- Como está constituida la empresa, se encuentra plasmada la estructura interna de la empresa en organigramas?

7.- La información contable es llevada de una manera sistemática y con documentos que sustenten las transacciones que se realizan?

8.- Se cuenta con indicadores financieros que demuestren el movimiento económico de la empresa en el momento en el que se los requiera?

9.- Qué medidas se utilizan para brindar un adecuado servicio a los usuarios del servicio que se brinda?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

GUIA ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

OBJETIVO: Obtener conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa 28 de Septiembre.

NOTA: Los resultados obtenidos se manejaran con absoluta confidencialidades

INFORMACIÓN PERSONAL

EDAD:

SEXO **MASCULINO.....** **FEMENINO.....**

AÑOS DE PRESTACION DE SERVICIOS:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

PREGUNTAS:

- 1.- ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?
- 2.- Se cuenta con indicadores financieros que demuestren el movimiento económico de la empresa en el momento en el que se los requiera?
- 3.- ¿La Cooperativa cuenta con un sistema contable?
 ¿Este sistema es eficiente y cumple con las expectativas deseadas?
- 4.- ¿Recibe Ud. la información contable en el tiempo oportuno?
 ¿La información recibida es confiable y se encuentra totalmente sustentada?

5.- ¿Cuenta la Cooperativa con Políticas de Control Interno?

6.- ¿De qué manera se le dio a conocer las actividades que debe realizar?

¿Con que frecuencia Ud. entrega informes a sus directivos?

7.- Qué medidas se utilizan para brindar un adecuado servicio a los usuarios del servicio que se brinda?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

GUIA ENTREVISTA

Entrevista dirigida a la Contadora de la Cooperativa de transporte urbano “28 de Septiembre”

OBJETIVO: Obtener conocimiento del manejo financiero de la Cooperativa 28 de Septiembre.

NOTA: Los resultados obtenidos se manejaran con absoluta confidencialidades

INFORMACIÓN PERSONAL

EDAD:

SEXO **MASCULINO.....** **FEMENINO.....**

AÑOS DE PRESTACION DE SERVICIOS:

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

PREGUNTAS:

- 1.-** ¿Los procesos utilizados para el registro de las transacciones se encuentran detallados en un manual?

- 2.-** La información que se necesita para los estados financieros es recibida de forma oportuna?

- 3.-** Los registros contables están debidamente sustentados?

4.- ¿Con que frecuencia Ud. entrega informes a sus directivos?

5.- ¿De qué manera se le dio a conocer las actividades que debe realizar?

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA

Encuesta dirigida a socios de la Cooperativa de transporte Urbano “28 de Septiembre”

OBJETIVO: Obtener conocimiento del diagnóstico situacional en la que se encuentra la Cooperativa 28 de Septiembre.

NOTA: Los resultados obtenidos se manejaran con absoluta confidencialidades

INFORMACIÓN PERSONAL

EDAD: 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56 en adelante ()

SEXO MASCULINO..... FEMENINO.....

AÑOS DE PRESTACION DE SERVICIOS:

1-5 () 6-10 () 11-15 () 16-20 () 21 en adelante ()

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

PREGUNTAS:

1.- Conoce Ud. si la empresa cuenta con:

- () Misión
- () Visión
- () Objetivos específicos
- () Valores y principios

2.- Considera Ud. que la implementación y cumplimiento de manuales administrativo y financiero dentro de la empresa son necesarios?

- ☐ Totalmente de acuerdo ☐ De acuerdo
☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ☐ En desacuerdo
☐ Muy en desacuerdo

3.- Se da cumplimiento a lo establecido en el reglamento interno y a las políticas de la empresa al momento de tomar decisiones?

- ☐ Siempre ☐ Casi siempre
☐ Algunas veces ☐ Muy pocas veces
☐ Nunca

4.- La empresa cuenta con un código de ética?

- Si ☐ No ☐

5.- Conoce Ud. la estructura de la empresa mediante un organigrama?

- Si ☐ No ☐

6.- Cuando se desea conocer la situación financiera de la cooperativa la información contable es actualizada?

- ☐ Siempre ☐ Casi siempre
☐ Algunas veces ☐ Muy pocas veces
☐ Nunca

7.- Los informes de la administración y de la situación económica de la empresa es entregada a tiempo?

- ☐ Siempre ☐ Casi siempre
☐ Algunas veces ☐ Muy pocas veces
☐ Nunca

8.- En qué área considera Ud. que se debe mejorar la atención al cliente?

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Presidencia | <input type="checkbox"/> Gerencia |
| <input type="checkbox"/> Contabilidad | <input type="checkbox"/> Secretaria |

9.- Se realizan capacitaciones para mejorar la calidad de atención al cliente?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Siempre | <input type="checkbox"/> Casi siempre |
| <input type="checkbox"/> Algunas veces | <input type="checkbox"/> Muy pocas veces |
| <input type="checkbox"/> Nunca | |

10.- Según su criterio, como se encuentran las unidades en las que se brinda el servicio?

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy bien | <input type="checkbox"/> Bien |
| <input type="checkbox"/> Medianamente | <input type="checkbox"/> Mal |
| <input type="checkbox"/> Muy mal | |

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA

Encuesta dirigida a usuarios de los servicios de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”

OBJETIVO: Obtener conocimiento relacionado con la calidad del servicio que brinda la empresa.

NOTA: Los resultados obtenidos se manejaran con absoluta confidencialidades

INFORMACIÓN PERSONAL

EDAD: 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () 56 en adelante ()

SEXO MASCULINO..... FEMENINO.....

AÑOS DE UTILIZACIÓN DE SERVICIOS:

1-5 () 6-10 () 11-15 () 16-20 () 21 en adelante ()

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

PREGUNTAS:

1.- Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Cooperativa?

- | | |
|-------------------|---------------------|
| () Siempre | () Casi siempre |
| () Algunas veces | () Muy pocas veces |
| () Nunca | |

2.- Como califica el servicio que brinda esta Cooperativa

- | | |
|---------------|-----------|
| () Muy buena | () Buena |
| () Regular | () Mala |
| () Muy mala | |

3.- Considera que el tiempo que se demora un recorrido es

☐ Poco ☐ Mucho ☐ Bastante

4.- Como califica el estado de las unidades de la Cooperativa

☐ Muy buena ☐ Buena
☐ Regular ☐ Mala
☐ Muy mala

5.- La atención que brindan los conductores es:

☐ Muy adecuada ☐ Adecuada
☐ Neutral ☐ Inadecuada
☐ Muy Inadecuada

6.- Al utilizar el servicio de esta cooperativa considera que es:

☐ Muy satisfecho ☐ Satisfecho
☐ Indiferente ☐ Insatisfecho
☐ Muy insatisfecho

7.- La apariencia física de los conductores de las unidades de la cooperativa es:

☐ Muy buena ☐ Buena
☐ Regular ☐ Mala
☐ Muy mala

ENCUESTA

Encuesta dirigida a usuarios de la Estación de Servicios de combustible de la Cooperativa de Transporte Urbano “28 de Septiembre”

OBJETIVO: Obtener conocimiento relacionado con la calidad del servicio que brinda la empresa.

1. Con que frecuencia utiliza el servicio de la Estación de Servicios de combustible?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Siempre | <input type="checkbox"/> Casi siempre |
| <input type="checkbox"/> Algunas veces | <input type="checkbox"/> Muy pocas veces |
| <input type="checkbox"/> Nunca | |

2. ¿Cómo califica Ud. la atención de la Estación de servicios?

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy buena | <input type="checkbox"/> Buena |
| <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Mala |
| <input type="checkbox"/> Muy mala | |

3. ¿Cómo califica Ud. la calidad del producto?

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Muy buena | <input type="checkbox"/> Buena |
| <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Mala |
| <input type="checkbox"/> Muy mala | |

ANEXO N° 3

REGLAMENTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES

28 DE SEPTIEMBRE

DEL OBJETO

TÍTULO PRIMERO

Art. 1.- El presente Reglamento Interno tiene por objeto establecer los procedimientos de aplicación del Estatuto Social de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre. La cooperativa tendrá como objetivo social, la prestación de servicio de transportes en la modalidad de transporte de pasajeros con eficiencia y responsabilidad con la conducción de choferes profesionales en vehículo tipo bus de conformidad, con la autorización conferida por la autoridad de Tránsito y Transporte competente, a cambio de una contra-prestación económica con una tarifa que permita el sustento diario de los Socios y sus familias en busca de su desarrollo social y económico.

TÍTULO SEGUNDO

DE LA ESTRUCTURA INTERNA

Art. 2.- La Cooperativa 28 de Septiembre para su organización, administración, Control, Fiscalización, y funcionamiento contará con la siguiente estructura orgánica administrativa:

1.- La Asamblea General de Socios.

2.- El Consejo de Administración.

3.-El Consejo de Vigilancia.

4.-La Gerencia.

5.-Las Comisiones Permanentes:

5.1.- La Comisión de Educación

5.2.-La Comisión de Asuntos Sociales y Deportes

5.3.-La Comisión de Unidades de Trabajo.

5.4.-La Comisión de Control del funcionamiento de la Estación de Servicios.

5.5.-La Comisión de Accidentes.

5.6.-La Comisión de Crédito; y

5.7.-El Círculo de Ahorro.

6.-Las Comisiones Eventuales u Ocasionales.

El Trabajo y funcionamiento de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre se consolida a través del buen gobierno cooperativo, sumados a su reputación, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y las responsabilidades éticas en la Gestión Institucional.

La Institución, en su actividad y relaciones, se sujetará a los principios establecidos en la Ley; y, a los valores y principios universales del cooperativismo y las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo.

La Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre, en lo referente a su estructura interna, comprenderá: Asamblea General de socias y socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia y las Comisiones, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en la Ley, constarán en el presente Reglamento y en el Estatuto Social de la Cooperativa; en la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

a. ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS

La Asamblea General es el máximo órgano de Gobierno de la Cooperativa y sus decisiones obligan a todas las Socias y Socios y demás Órganos de la Institución, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que se rigen la organización, funcionamiento y actividades de la Institución.

El derecho de información a las socias y socios es un aspecto fundamental de la Cooperativa, y el Consejo de Administración en su conjunto, es responsable de garantizar su correcto funcionamiento.

Las Atribuciones de la Asamblea General serán las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General; el Estatuto Social y el Presente Reglamento; así se tiene:

1. Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia.
El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto secreto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la Cooperativa, o la contratación de bienes y servicio, cuyos montos le corresponde según el Reglamento Interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Resolver las apelaciones de los socios, referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la Institución;
10. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley, este Reglamento y el Estatuto Social.
11. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
12. Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;

13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoria interna o efectuará la auditoria externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por períodos anuales;
15. Conocer las tablas de remuneraciones y de los ingresos que, por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización; y,
16. Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención

Las sesiones de Asambleas Generales serán Ordinarias, Extraordinarias e Informativas.

b. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el Órgano Directivo y de fijación de Políticas de la Cooperativa; la Presidenta o Presidente del Consejo de Administración lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General; será designada/o por el Consejo de Administración de entre sus miembros; de igual forma nombrará a una Vicepresidenta o Vicepresidente y Secretaria o Secretario; entre sus facultades están:

Las atribuciones y deberes del Consejo de Administración son las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General; el Estatuto, el presente Reglamento Interno y demás Resoluciones tomadas por la Asamblea General, así:

1. Cumplir y hacer cumplir principios establecidos en el artículo 4 de la Ley y los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la Cooperativa;

3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas del estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de Administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de los socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción.
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los obligados a rendirlas: Gerente, Auxiliar de Gerencia, Contador (a), y Administradora de la Estación de Servicios;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el Reglamento Interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa económica previa la autorización de la Asamblea General;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente que los deberá presentar por escrito;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la Cooperativa y poner en conocimiento de la Asamblea General para su aprobación;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la Cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,

19. Señalar el número y valor mínimos de certificados de aportación que deban tener los socios y autorizar su transferencia, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa.

c. CONSEJO DE VIGILANCIA

Es el Órgano de Control Interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independientemente de la Administración, responde a la Asamblea General. Las atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia son las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General; el Estatuto, el presente Reglamento Interno y demás Resoluciones tomadas por la Asamblea General, entre sus facultades estarán:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la Cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la Cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la Cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, hasta cuando la Cooperativa exceda de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, balance social y la gestión de la Cooperativa;
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de la gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa;

11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones;
12. Efectuar arqueos de caja, periódica u ocasionalmente y revisar la contabilidad de la Cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia de sustentos adecuados para los asientos contables;
13. Elaborar el expediente, debidamente sustentado y motivado, cuando pretenda solicitar la remoción de los Directivos o Gerente y notificar con el mismo a los implicados, antes de someterlo a consideración de la Asamblea General;
14. Instruir el expediente sobre infracciones de los socios, susceptibles de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración, aplicando lo dispuesto en el Reglamento Interno; y,
15. Recibir y tramitar denuncias de los socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa; y, formular las observaciones pertinentes en cada caso.

El Consejo de Vigilancia nombrará de entre sus miembros a la Presidenta o Presidente y Secretaria o Secretario.

d. GERENTE

Es el representante legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa, será designado por el Consejo de Administración, siendo de libre designación y remoción y será responsable de la Gestión y Administración Integral de la misma de conformidad con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General; el Estatuto, el presente Reglamento Interno y demás Resoluciones tomadas por el máximo Organismo la Asamblea General. Deberá rendir la caución fijada por el Consejo de Administración previo al registro de su nombramiento, y sus funciones serán:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa de conformidad con la Ley, su Reglamento y el presente Estatuto Social.

2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para en buen funcionamiento de la Cooperativa;
3. El Gerente Presentará al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su reforma presupuestaria, máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso, para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la Cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Presentar un informe económico mensual a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la Cooperativa conjuntamente con el Presidente conforme lo determine el Reglamento Interno.
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa, hasta el monto que el Reglamento Interno o la Asamblea General lo autorice;
12. Suministrar la información requerida para los socios, órganos internos de la Cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la Cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la Cooperativa;
15. Asistir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho Consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,
16. Ejecutar las políticas sobre precios de bienes y servicios que brinde la Cooperativa, de acuerdo con los lineamientos fijados por el Consejo de Administración, tomando en cuenta que la utilidad sea del 5% sobre el valor de adquisición de la factura actualizada.

TÍTULO TERCERO
CAPÍTULO PRIMERO
SOCIAS Y SOCIOS

Art. 3.- Son Socias y Socios de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre, todas y todos quienes hayan suscrito el Acta de Constitución de la entidad; y, las personas naturales legalmente capaces que posteriormente hubieren sido aceptados como socios por el Consejo de Administración; y, registrados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Presentar por duplicado la solicitud de ingreso al Consejo de Administración; la secretaria o secretario deberá hacer constar la fe de presentación;
- b) Original y copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada, licencia profesional, con el certificado emitido por el Organismo correspondiente; y, dos fotos tamaño carnet;
- c) Ser propietaria o propietario de un vehículo, cuyo tipo bus; y, de un modelo no mayor a diez (10) años de fabricación, a partir del año del modelo a la fecha de presentación de la petición; en caso de adquisición de acciones y derechos o creación de cupos;
- d) Ser legalmente capaz, estar en goce de los derechos de ciudadanía y demostrar una buena conducta en su vida pública y privada, y dos certificados de honorabilidad;
- e) Declaración Juramentada, de no ser empleado público ni privado por lo que su actividad principal será, brindar el servicio de transporte en vehículo tipo bus; no ser miembro de la fuerza pública en servicio activo, vigilante, autoridad o empleado civil que trabaje en los organismos relacionados con el tránsito y el transporte terrestre; de no mantener directamente o a través de terceras personas otras unidades de su propiedad en otras operadoras de transporte intracantonal en el cantón;
- f) Cuando una o un aspirante haya sido aceptada/o como socia o socio, obligatoriamente deberá conducir su unidad tres días a la semana, y podrá utilizar los servicios de un

chofer profesional, previo el cumplimiento de las obligaciones legales y con la autorización del Consejo de Administración;

- g) En caso de fallecimiento del socio o socia, la Cooperativa dispondrá la liquidación de haberes del fallecido o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que cumpliendo los requisitos estatutarios y previo acuerdo de los restantes herederos sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración o podrá ceder sus acciones y derechos en un tiempo no mayor de seis meses;
- h) Proporcionar el nombre de la persona que recibirá la ayuda de la Cooperativa, por causa de muerte;
- i) Datos del vehículo, copia de la matrícula y contrato de compraventa legalizado y/o factura;
- j) El vehículo de la o el aspirante a socia o socio de la Cooperativa; deberá cumplir con las características requeridas por las autoridades y organismos competentes;
- k) Pagar la cuota de ingreso y los certificados de aportación que señale el Consejo de Administración;
- l) El Consejo de Administración de la Cooperativa aceptará o rechazará la solicitud de admisión, transcurrido máximo treinta días de su presentación, de ser aceptada la solicitud, cancelará tres (3) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General. El Gerente dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia, el registro de las nuevas socias o nuevos socios, adjuntando una certificación de la Secretaria o Secretario de la Cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley, su Reglamento, el Estatuto Social y el presente Reglamento Interno;
- m) Una vez que haya sido aceptada su solicitud en el caso de ingresar con otra unidad, obligatoriamente deberá adecuar el vehículo para brindar un buen servicio de transporte en bus; si únicamente se realiza el cambio de socio, no se tomará en cuenta

el año del vehículo; sin embargo se sujetará a la reglamentación de los organismos pertinentes; y,

- n) En caso de reingreso del socio o socia deberá acogerse al literal c) de este mismo artículo.

Art. 4.- Requisitos y procedimientos de retiro de la socia o socio:

1. La Socia o el socio que voluntariamente quiera separarse de la Cooperativa, so pena de ser sancionado, previamente a formalizar cualesquier acuerdo, deberá solicitarlo al Consejo de Administración por escrito y en duplicado, dando a conocer a la persona que ingresará en su lugar;
2. La calidad de socia o socio de la Cooperativa se constituye en un acto de voluntad, sin embargo ningún socio(a) podrá retirarse antes de haberse cumplido al menos dos años, luego de haber sido calificado(a) por el organismo competente, so pena de ser sancionado(a) conforme se establece en el capítulo de las sanciones, en el presente Reglamento en este caso será sancionado con 5 Salarios Básicos Unificados del Trabajador;
3. La socia o el socio deberá estar al día en todas sus obligaciones económicas, para que se dé trámite a la solicitud con la debida certificación del Gerente;
4. En la eventualidad de retirarse con el vehículo, deberá presentarlo retirado los distintivos de la Cooperativa, caso contrario la solicitud no será aceptada; de igual forma en el caso de que el vehículo continúe en la Cooperativa, el mismo deberá encontrarse sin ningún impedimento y presentar mejoras;
5. El Consejo de Administración aceptará o rechazará la solicitud de retiro voluntario de la socia o socio en el plazo de treinta días; y, en el caso de ser aceptada la solicitud, dispondrá al Gerente que realice la liquidación de haberes correspondientes, la misma que deberá ser firmada por el Contador, el Gerente, el Presidente del Consejo de

Administración, el Presidente del Consejo de Vigilancia y la socia o socio que se retira;
y,

6. La socia o el socio que tomó la decisión de retirarse voluntariamente se comprometerá en la misma solicitud, a firmar todos los documentos necesarios, para que la nueva socia o socio pueda legalizarse en los organismos correspondientes.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEBERES Y DERECHOS DE LAS SOCIAS Y SOCIOS

Art. 5.- Deberes y Derechos de las Socias y Socios.- A más de lo establecido en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; su Reglamento General; y, el Estatuto; los deberes y derechos de las socias y socios con los siguientes:

- a. Guardar lealtad absoluta a la Cooperativa y a sus organismos internos;
- b. Participar activamente con voz y voto en las Asambleas Generales, ejerciendo en ellas el derecho de analizar y proponer asuntos de interés para la Cooperativa, y cuando sean requeridos o convocados para el proceso eleccionario de la Directiva pueden elegir y ser elegidas o elegidos; en cualquier caso la socia o socio deberá estar al día en sus obligaciones económicas, las mismas que deberán ser canceladas hasta el diez de cada mes, caso contrario se cobrará una multa por el interés legal vigente, luego de lo cual, el Consejo de Administración suspenderá los derechos políticos del deudor, entendiéndose esto como el derecho de no poder participar en las asambleas generales con voz ni voto, el no poder utilizar las instalaciones o bienes de la Cooperativa, incluidos los Directivos;
- c. Recibir en igualdad de condiciones con las demás socias y socios los beneficios que otorgue la Cooperativa, incluyendo la ayuda moral o material para la solución de sus conflictos;

- d. Al momento de ser aceptada como socia o socio recibirá de parte del Gerente un ejemplar del Estatuto y del Reglamento de la Institución; con el fin de que conozca las normas de la Cooperativa;
- e. Obtener informes sobre la gestión administrativa y económica por parte de los Organismos Competentes;
- f. Asistir y participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados y autorizados por la Cooperativa; dentro del primer año de haber ingresado como socia o socio deberá capacitarse en la materia de la Economía Popular y Solidaria, al menos 20 horas;
- g. Mantener el respeto y la consideración a los Dirigentes, Socias y Socios;
- h. Mantener en óptimas condiciones de servicio la unidad de su propiedad;
- i. Observar una conducta ejemplar en todo momento y preferentemente en el servicio al usuario. Las socias o socios que utilicen los servicios de un chofer profesional, instruirán a éste, para que dé cumplimiento a lo que indica el presente literal; caso contrario el Consejo de Administración procederá a suspender la autorización a la socia o socio para utilizar los servicios de ese chofer infractor;
- j. La socia o socio está en la obligación de realizar su registro en los respectivos organismos de control competentes, dentro de los treinta días subsiguientes, luego de su aceptación;
- k. La socia o socio que desee hacer cambio de unidad, previamente solicitará autorización al Consejo de Administración, el mismo que procederá a concederla, siempre que se comprometa a presentar el vehículo saliente sacado los distintivos de la Cooperativa, caso contrario no se permitirá el trámite del nuevo vehículo;
- l. De conformidad con las disposiciones Legales (LOEPS), Reglamentarias y Estatutarias las socias y socios están en la obligación de asistir a las Asambleas Generales y a todas las convocatorias realizadas por la Presidenta o Presidente, siempre que sean por escrito;
- m. El vehículo será conducido permanentemente por la socia/o, o por un chofer profesional que esté autorizado por el Consejo de Administración; para el efecto previamente se presentará la solicitud al Consejo de Administración, adjuntando copias de los documentos personales, certificación de la licencia de conducir y dos certificados de honorabilidad; deberá ser instruirlo a fin de brindar el servicio de transporte en buses, conforme a las normas establecidas, caso contrario la socia o socio, será sancionada o sancionado de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo de Sanciones del presente

Reglamento; todos los socios que tengan choferes están en la obligación de laborar personalmente por lo menos tres días a la semana; y,

- n. Los socios que temporalmente no tengan su unidad al servicio de la Cooperativa, deberán pagar con normalidad sus cuotas administrativas ordinarias y extraordinarias; a la vez que dispondrán de un plazo de noventa días para presentar la nueva unidad; el Consejo de Administración podrá conceder treinta días más de plazo, mientras que la Asamblea General podrá extenderlo hasta por sesenta días más, sin que el plazo se extienda en total más allá de **CIENTO OCHENTA DÍAS** para reponer su unidad. Sin embargo, excepcionalmente la Asamblea General podrá considerar una prórroga por un tiempo igual, por razones de fuerza mayor o calamidad de la socia o socio, siempre que no se afecte el servicio y a la Institución.

CAPÍTULO TERCERO

DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Art. 6.- Las socias y socios, están en la obligación de respetar las siguientes disposiciones:

- a. Las socias, socios y colaboradores están en la obligación de brindar el servicio de transporte de pasajeros con seguridad, eficiencia, responsabilidad, honradez, comodidad y calidad;
- b. Prestar el servicio al usuario, cobrando los valores autorizados por las autoridades competentes;
- c. La atención a la ciudadanía se realizará los 365 días del año. Se respetarán estrictamente los cuadros de trabajo establecidos por los organismos de la Cooperativa;
- d. Es deber de todos las compañeras y compañeros respetarse mutuamente y comportarse adecuadamente con la ciudadanía;
- e. La socia o socio que sea sorprendido trabajando en estado etílico o bajo el efecto de sustancias psicotrópicas será sancionado con una multa equivalente al 50% de una Remuneración Básica Unificada vigente a esa fecha; y en caso de reincidencia se iniciará el proceso de exclusión. Cuando sea el chofer colaborador el infractor, se procederá igualmente con la multa anterior, y de reincidir en la falta se retirará la autorización para conducir unidades de la Cooperativa; y,

- f. Es obligación de todas las socias y socios prestar el servicio de transporte con ropa apropiada (camisa del uniforme y pantalón), se prohíbe el uso de ropa deportiva durante la jornada de prestación del servicio; con excepción de sábados, domingos y feriados, pero siempre se guardará una adecuada presentación. El incumplimiento de esta disposición será objeto de la sanción establecida en el capítulo de sanciones del presente Reglamento.

DE LA TRANSFERENCIA DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

Art. 7.- Las socias o socios que, por cualquier causa, dejen de pertenecer a la Institución, tendrán derecho a que la Cooperativa les liquide y entregue los haberes que le corresponde; estarán en la obligación de cumplir las siguientes disposiciones:

- a. Las transferencias de certificados de aportación, solo podrán hacerse entre socias y socios o a favor de la Cooperativa, previa autorización del Consejo de Administración, los certificados de aportación se los actualizará en un plazo de no mayor de 60 días de haberse aprobado el presente Reglamento;
- b. La liquidación de los haberes podrá hacerse solo cuando la socia o socio haya perdido esa calidad;
- c. La socia o socio que esté inmerso en trámite de exclusión, no podrá solicitar su retiro voluntario hasta cuando se haya solucionado su problema, tiempo que no podrá exceder de noventa días.

Art. 8.- La antedicha liquidación se efectuará dentro de los 90 días siguientes de haber perdido la calidad de socio; se considerarán los componentes que a continuación se detallan:

- a. El monto de los certificados de aportación que posea la socia o el socio, serán con valores reales que posee la Socia o el Socio, los ahorros y depósitos de cualquier naturaleza, con excepción de los aportes para gastos de Administración; y, los que por su naturaleza tengan el carácter de no reembolsables; y,

- b. Los certificados de aportación además de los aportes de capital, incluirán las cuotas destinadas a la adquisición, construcción o remodelación de bienes inmuebles o para la ejecución de obra de urbanización de los mismos.

Art. 9.- En cualquier circunstancia, a quien corresponda retirar la liquidación, cumplirá con los siguientes requisitos:

- a. Si el vehículo va a continuar brindando el servicio de transporte como bus, se borrará el sello distintivo de la Cooperativa; y, deberá presentar una certificación de la operadora a través de la cual va a seguir prestando el servicio, de ser el caso;
- b. El Gerente será responsable directo del cumplimiento de las antes mencionadas disposiciones, por lo que deberá informar al Consejo de Administración.

Art. 10.- En el caso de la pérdida de uno o algunos de los requisitos para tener la calidad de socia o socio, el Consejo de Administración convocará a una sesión de este Organismo, en la que se podrá resolver, según el caso la concesión de un plazo de 30 días, para subsanar el o los inconvenientes; en caso de requerir mayor tiempo, el caso pasará a conocimiento y autorización de la Asamblea General de Socias y Socios.

SUSTITUCIÓN POR CAUSA DE MUERTE DE LA SOCIA O SOCIO

Art. 11.- En caso de fallecimiento de una socia o socio, el Consejo de Administración podrá aceptar a un nuevo Socio, de conformidad con el siguiente procedimiento:

- a. En caso de ser un heredero o heredera del Socio o Socia fallecido o fallecida deberá presentar la posesión efectiva y el acuerdo notariado de los herederos restantes con la designación del sucesor, al Consejo de Administración;
- b. El sucesor presentará la solicitud de ingreso y demás requisitos al Consejo de Administración;
- c. Por tratarse de un ingreso forzoso no habrá lugar al cobro de cuota de ingreso; en caso de herederos, la viuda o viudo tendrá derecho a mantener el puesto hasta máximo seis meses después de la fecha de fallecimiento del socio o socia;

- d. En el caso de no existir una persona que suceda a la fallecida/o, la Cooperativa entregará la liquidación de haberes correspondiente de conformidad con lo que establecen las leyes ecuatorianas;
- e. En el caso de no concretarse ninguna de las opciones anteriores, el Consejo de Administración en uso de sus facultades podrá aceptar como socia o socio a un aspirante, previo el cumplimiento de los requisitos; y
- f. Los demás que se establecen en el Art. 3; del Presente Reglamento.

TÍTULO CUARTO
ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA
CAPÍTULO PRIMERO
DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art. 12.- La Asamblea General

Es el organismo máximo de la Cooperativa, sus resoluciones se adoptarán democráticamente, por mayoría de votos y son de obligatorio cumplimiento para todos y cada uno de los miembros de la Cooperativa, dirigentes; socios; empleados y trabajadores, las mismas que para su cabal cumplimiento deben ser adoptadas de acuerdo con lo preestablecido en los correspondientes textos tanto de la ley y su reglamento, el Estatuto en vigencia como del presente reglamento y las normas de procedimiento parlamentario en lo que fuere pertinente.

Las Asambleas Generales serán Ordinarias, Extraordinarias e Informativas.

Las Asambleas Generales Ordinarias se reunirán el tercer sábado de cada mes a las 14h00 en la Sede de la Cooperativa previa convocatoria escrita, suscrita por el Presidente y el Secretario, en la que se adjuntará el respectivo orden del día y los documentos que fueren necesarios.

Las Asambleas Extraordinarias se reunirán en cualquier tiempo, y en cuanto considere necesario convocarlas el Presidente; o, a pedido escrito de:

- a) El Consejo de Administración por resolución adoptada por la mayoría de sus miembros;
- b) Del Consejo de Vigilancia; por resolución adoptada por mayoría de sus miembros;

- c) Del Gerente; y,
- d) A solicitud escrita, firmada por al menos la tercera parte de los Socios activos en pleno goce de sus derechos.

Previa convocatoria suscrita por el Presidente y Secretario; y en la que se hará constar el punto o putos del orden del día a tratarse y se adjuntará la respectiva documentación que lo justifique y/o respalde.

Las Asambleas Informativas se realizarán cuando la Presidenta o Presidente considere, que es necesario dar a conocer a las socias y socios asuntos concernientes a la clase.

Art. 13.- Convocatoria.- Las convocatorias a las Asambleas Generales tanto Ordinarias como Extraordinarias deberán realizarse por escrito para entregarle oportunamente con 48 horas de anticipación, haciendo constar:

- a) La Agenda con los puntos a tratarse, u Orden del Día;
- b) El Lugar; día y hora que se realizará la Asamblea; y,
- c) Deberán estar obligatoriamente suscritas por el Presidente y el Secretario.

Art. 14.- Solicitud de convocatoria a Asamblea General.- En los casos en que la convocatoria a Asamblea General, sea solicitada a la Presidenta o Presidente, por el Consejo de Vigilancia, por el Gerente o petición de al menos la tercera parte de las socias y socios, el plazo máximo para su celebración, será de quince días contados a partir de la fecha de receptada la solicitud, la misma que deberá realizarse por escrito.

Si aún con la solicitud planteada en los términos previstos en el inciso anterior, la Asamblea General no se efectuare, podrá convocarla el Vicepresidente/a o, en su defecto, el Presidente/a del Consejo de Vigilancia. En todo caso, la Asamblea General se celebrará dentro de los quince días siguientes a la solicitud de convocatoria y será presidida por quien la haya convocado.

De no cumplirse lo determinado en el inciso precedente, los peticionarios podrán solicitar al Superintendente que ordene la convocatoria; en este último caso, será presidida por un director de debates, designado de entre las socias y socios, presentes en la Asamblea.

Art. 15.- La Asamblea General de Socias y Socios, es el organismo facultado para interpretar las disposiciones Estatutarias, Reglamentarias y demás Resoluciones; siempre que no estén en conflicto con la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto Social y los Reglamentos de la Cooperativa.

Art. 16.- A más de lo señalado en el Art. 17 del Estatuto de la Cooperativa, son deberes y Atribuciones de la Asamblea General:

- a. Resolver los aportes extraordinarios que sean necesarios para la buena marcha de la Cooperativa; y,
- b. Resolver todo aquello que no contemple el Estatuto o el Presente Reglamento Interno; siempre que no contraríe la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y sus Reglamentos sean estos generales o especiales.

Art. 17.- Quien presida la sesión de Asamblea General, podrá declararla clausurada o suspendida en los siguientes casos:

- a) Por haber concluido con el Orden del Día;
- b) Por visible cansancio de los asistentes;
- c) Por actitudes violentas de los asistentes que menoscaben el respeto, la cordialidad y la seguridad de los Asambleaístas; y,
- d) Por razones de fuerza mayor.

CAPÍTULO SEGUNDO

DEL PROCEDIMIENTO PARLAMENTARIO Y DESENVOLVIMIENTO DE LAS ASAMBLEAS

Art. 18.- El Procedimiento Parlamentario, radica en las facilidades que presta para la canalización ordenada de las discusiones, evitando la anarquía; la pérdida de tiempo y permite que la Asamblea sea más productiva y eficaz; para que la toma de decisiones sea de forma ágil,

ordenada y democrática. Las Asambleas Generales se realizarán de conformidad con el siguiente procedimiento:

- a. La Asamblea se instalará y desarrollará a la hora prevista en la convocatoria con la presencia de más de la mitad de socias y socios; de no haber quórum a la hora señalada en la convocatoria, se esperará una hora para llegar al quórum mínimo; en caso de no alcanzarlo, deberá realizarse una nueva convocatoria y se aplicará igual procedimiento; por intermedio de secretaria se constatará el quórum; luego de lo cual la Presidenta o el Presidente, Vicepresidenta o Vicepresidente; o, quien presida la asamblea la instalará, con la lectura del orden del día;
- b. La socia o socio que no pudiere concurrir a una Asamblea General, debidamente justificada, podrá delegar su voto a otra socia o socio; los delegados no podrán representar a más de una socia o socio, ni tener la calidad de vocal de los consejos;
- c. La persona que necesita dar un poder deberá solicitar al Consejo de Administración, explicando sus razones;
- d. Excepcionalmente, en caso de ausencia permanente de la socia o el socio, por causa previa y debidamente calificada o justificada, solicitará explicando su caso mediante oficio al Consejo de Administración o la Asamblea General, se podrá delegar a un/a apoderado/a con poder notariado, que reúna todos los requisitos necesarios para ser socio de la Cooperativa;
- e. Toda socia o socio que desear hacer uso de la palabra, solicitará a la Presidenta, Presidente o a quien haga sus veces; y, hará uso de ella, una vez que se haya sido concedida en el orden que corresponda;
- f. Ninguna socia o socio podrá interrumpir a otra/o cuando se halle en uso de la palabra, ni aún a pretexto de haber sido aludida/o;
- g. Si una compañera o compañero asambleísta al hacer uso de la palabra faltare, se expresare en términos ofensivos o se apartare del asunto que se debate, será llamado al punto de orden por la Presidenta o Presidente; cualquier socia o socio podrá solicitar a la Autoridad un punto de orden;
- h. Las intervenciones de las socias o socios deberán ser coherentes con el tema en discusión, utilizando un vocabulario adecuado que no hieran susceptibilidades de ningún asambleísta;

- i. Cualquier inquietud de una socia o socio merece el respeto de los demás asambleístas, sin embargo, las decisiones se las tomará en base y de acuerdo al sentir mayoritario;
- j. Cuando una socia o socio falte el respeto a una o un asambleísta, la Presidenta o Presidente o cualquier socio de base, pedirá punto de orden; y, de persistir la actitud de la socia o socio, la Presidenta o Presidente podrá solicitar el abandono de la sala;
- k. Cuando la Presidenta o Presidente deseara sostener o sustentar su punto de vista sobre determinado planteamiento o por haber sido aludida/o, encargará la dirección de la Asamblea a la Vicepresidenta o Vicepresidente y a falta de este a la socia o socio que elijan los asambleístas; una vez superado el inconveniente retomará la Presidencia; y,
- l. El Presidente o Presidenta no podrá interrumpir al Socio o Socia cuando este en uso de la palabra dentro de la Asamblea General, hasta concluir el punto a tratarse dentro del tiempo prudencial establecido.

Art. 19.- Las mociones se presentarán a la Asamblea General a través de la Presidenta, Presidente, o quien haga sus veces, el mismo que la calificará y la pondrá a consideración de los Asambleístas; para que sea apoyada o no; en el caso de tener respaldo de una o más socias o socios, se abrirá el debate; cuando una moción esté en discusión no se puede presentar otra, sin embargo se podrá plantear enmiendas a la misma, siempre que el mocionante acepte.

Art. 20.- Ninguna socia o socio podrá hacer uso de la palabra por más de dos veces sobre un mismo asunto, ni excederse de cinco minutos. Sin embargo el mocionante podrá hacer uso de la palabra por una tercera vez, si la Asamblea General de Socias y Socios lo permite.

Art. 21.- Cuando la Presidenta o Presidente considere suficientemente analizado el punto específico, dará por terminada la discusión, previo anuncio, y ordenará que se proceda a la votación. Durante esta diligencia ninguna socia o socio podrá abandonar la sala de sesiones, pero puede abstenerse de votar.

Art. 22.- Una vez concluido los debates, ninguna socia o socio podrá solicitar la palabra, ni aún por haber sido aludida o aludido.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS VOTACIONES

Art. 23.- La votación es el procedimiento mediante el cual los socios pueden ejercer su derecho a decidir sobre el asunto o moción tratada; serán ordinarias, nominales y secretas.

La votación ordinaria- El socio/a expresa su voto levantando la mano, se utiliza generalmente para resolver asuntos de trámite. En esta votación no existe el voto nulo ni el blanco; solo la abstención.

La votación nominal.- Se lo hace en forma verbal y el socio/a puede razonar su voto, siempre y cuando no haya intervenido en los debates; se la emplea cuando es necesario establecer responsabilidades del votante.

La votación secreta.- Se recomienda en circunstancias de trascendencia, para procurar prime el buen criterio sobre la amistad. No tendrá valor alguno la papeleta que tenga signos o notas adicionales. No existe la abstención pero si el voto en blanco y nulo.

Art. 24- Las resoluciones de la Asamblea General y de los Consejos, se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los asistentes, salvo los casos previstos en la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, el presente Reglamento y el Estatuto Social de la Cooperativa. El Presidente o quien dirija la Asamblea dirimirá con su voto en las votaciones que resultaren empatadas.

CAPÍTULO CUARTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Art. 25.- El Consejo de Administración sin perjuicio a lo que determina la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, el Estatuto Social y Reglamentos Internos, es el Organismo encargado de la Legislación permanente de la Organización; y, además de otras, tiene las siguientes atribuciones:

- a) Designar Asesor Jurídico y Contador;
- b) Autorizar al Gerente el egreso económico hasta el valor equivalente a una Remuneración Básica Unificada del Trabajador en General, de acuerdo con el presupuesto y su partida;
- c) Designar el banco o los bancos en donde se depositarán los dineros de la Cooperativa;
- d) Vigilar que los vehículos de los Cooperados, se encuentren en buen estado y reúnan las condiciones de comodidad, seguridad, cuando ingrese un nuevo socio con la unidad o cambio de unidad, se hará una revisión mas minuciosa;
- e) Buscar nuevas líneas de servicio para la Cooperativa, así como plantear métodos más eficientes para la tecnificación del servicio de transporte; y,
- f) Velar por que exista mejores relaciones con los poderes públicos y otros organismos, así como también entre los socios.

Art. 26.- Sesionarán una vez por semana ordinariamente y extraordinariamente cuando existan puntos relevantes que tratar, estableciendo fecha, hora y lugar de sus reuniones.

Art. 27.- Los Vocales Suplentes subrogarán a los principales correspondientes, ocasional o permanentemente cuando sean convocados.

Art. 28.- La caución del Gerente será fijada por el Consejo de Administración antes de su posesión la misma que podrá ser mediante póliza de fidelidad, garantía prendaria, hipotecaria o personal.

Art.29.- Siempre que el Consejo de Administración tenga que sancionar a las socias o socios, lo hará de acuerdo a las normas establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto Social y el presente Reglamento Interno; y, ante cualquier denuncia se exigirá se la presente por escrito, con firma de responsabilidad y con el detalle de los hechos incluyendo fecha y hora.

Art. 30.- Para que una socia o socio sea Vocal del Consejo de Administración deberá cumplir con lo establecido en el artículo 26 del Estatuto Social de la Cooperativa; La mayoría del Consejo lo integran 4 vocales y la minoría 3, con sus respectivos suplentes elegidos en

Asamblea General por votación secreta, previo el cumplimiento de los requisitos que constan en el Art. 26 del Estatuto.

Los Vocales duraran en sus funciones 2 años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo periodo no podrán ser elegidos vocales de ningún Consejo hasta después de transcurrido un periodo.

DE LA PRESIDENTA O PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

Art. 31.- A más de los deberes y atribuciones determinados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Reglamento General y el Estatuto Social, cumplirá con las siguientes:

- a. Mantendrá con cautela el orden y la disciplina en todas las actividades de la Cooperativa;
- b. Su principal preocupación será, de que las resoluciones a tomarse, no contraríen las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Estatuto y Reglamentos Internos;
- c. Se preocupará porque las resoluciones sirvan para el normal desarrollo de las actividades y vayan en beneficio común de todas las cooperadas y cooperados;
- d. Denunciar a los Organismos respectivos, si alguna de las socias, socios o Dirigentes; no cumplen con las disposiciones legales que rigen a la Cooperativa;
- e. Firmar los libros de Actas del Consejo de Administración y de Asamblea General;
- f. Suscribir las papeletas de retiro o cheques conjuntamente con el Gerente;
- g. Firmar la liquidación de haberes de las socias o socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa por cualquier causa;
- h. Calificar las mociones y, si son procedentes darles el tramite respectivo;
- i. En los debates, precisar el asunto discutido, disponer la votación por intermedio de Secretaría y proclamar los resultados;
- j. Cumplir con las resoluciones del Consejo de Administración y la Asamblea General;
- k. Asistir a las convocatorias de las Organizaciones de Integración y a los llamados e invitaciones, que tengan relación con las actividades de la Cooperativa;
- l. Amonestar a las socias o socios en forma verbal cuando a criterio de él creyera necesario ante faltas leves; lo que informará al Consejo de Administración;

- m. Autorizar las salidas de las unidades de la Cooperativa por cuestiones de turismo, dentro o fuera de la provincia, previo el pago de los respectivos valores;
- n. Resolver con buen criterio los problemas urgentes que se presenten en la Cooperativa; e informar y someterse a la resolución que adopte el Consejo de Administración o la Asamblea General, según el caso; y,
- o. Podrá ser removido del cargo por la Asamblea General o por el Consejo de Administración con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes, con causa justa y motivadamente.

DE LA SECRETARIA O SECRETARIO DE LA COOPERATIVA

Art. 32.- A más de los deberes y atribuciones determinados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria su Reglamento General y el Estatuto Social, cumplirá con las siguientes:

- a. Mantener al día y en regla todos los trabajos de oficina, propio a su cargo;
- b. Pasar a los libros respectivos las actas, de Asamblea General y Consejo de Administración;
- c. Hacer las certificaciones cuando las socias o socios soliciten; siempre que se encuentren al día en sus obligaciones económicas;
- d. Notificar las resoluciones a quien corresponda y, sentar la razón sobre las mismas;
- e. Llevar un libro de resoluciones de Asamblea General y del Consejo de Administración;
- f. Tomará lista en las asambleas Generales y posteriormente verificará con el sistema digital;
- g. Llevar todo el archivo de la Cooperativa, esto es libros de actas y demás documentos inherentes a la Institución; y,
- h. Abstenerse de conceder, sin el visto bueno de la Presidenta o Presidente, copias de las actas y otros documentos de importancia para la Cooperativa, únicamente puede proporcionar cualquier documentación cuando sea pedida por escrito y con la respectiva autorización.

Siempre se procurará la actuación de la secretaria o secretario titular de la Cooperativa y a falta de éste(a) se nombrará de entre los asistentes a un Secretario ad-hoc, designado por la

Presidenta o Presidente de la Asamblea. En todo caso, las actas serán suscritas por quién actúe como Secretaria o Secretario de la Asamblea.

CAPÍTULO QUINTO

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 33.- El Consejo de Vigilancia sin perjuicio a lo que determina la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, el Estatuto y la Filosofía Cooperativa, es el Organismo encargado de controlar que las resoluciones tomadas por el Consejo de Administración, se encuentren acorde con las normas que nos rigen y además:

- a. Tiene la obligación de informar al Consejo de Administración o a la Asamblea Generalde Socias y Socios, cualquier anormalidad encontrada en el cumplimiento de sus funciones;
- b. Sesionará de una vez por semana ordinariamente y extraordinariamente en cualquier tiempo, debiendo establecer día, hora y lugar de sus reuniones;
- c. Estará integrado por 5 vocales con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el Art. 26 del Estatuto.

Los vocales durarán en sus funciones 2 años y podrán ser elegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo periodo, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un periodo;

- d. Vigilar periódicamente el desenvolvimiento económico de la Cooperativa y sus dependencias con arqueos sorpresivos en cualquier tiempo en horas hábiles;
- e. Realizar controles frecuentes sobre los sistemas, libros, documentos y archivos generales;
- f. Supervisar que los documentos referente a los Estados Financieros, se remitan a la Superintendencia, en el tiempo correspondiente;
- g. Controlar la entrega correcta y oportuna de los beneficios sociales a los socios, en caso de enfermedad, accidentes, fallecimientos, etc.
- h. En caso de existir transgresiones a la Ley, Reglamentos, Estatuto y demás resoluciones elaborará el expediente, debidamente sustentado y motivado; y, antes de la

convocatoria a la asamblea notificará a los implicados y pondrá en consideración de la asamblea para que resuelva la remoción de los Directivos o Gerente;

- i. Instruir el expediente sobre infracciones de las socias o socios, susceptible de sanción con exclusión, cuando sea requerido por el Consejo de Administración;
- j. Recibir y tramitar denuncias de las socias o socios, debidamente fundamentadas, sobre violación a sus derechos por parte de Directivos o Administradores de la Cooperativa, y formular las observaciones pertinentes en cada caso; y,
- k. Ayudar a cultivar las relaciones morales, culturales, sociales y deportivas de las socias o socios.

DE LA PRESIDENTA O PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 34.- Las funciones y atribuciones de la Presidenta o Presidente del Consejo de Vigilancia son:

- a. Convocar a sesiones del Consejo de Vigilancia y presidir las mismas;
- b. Firmar las actas de las sesiones del Consejo, conjuntamente con el secretario;
- c. Firmar la liquidación de haberes de los socios que, por cualesquier causa, dejen de pertenecer a la Cooperativa;
- d. Elaborar los informes de auditoría interna y ponerlos en consideración de la Asamblea General;
- e. Cumplir con las resoluciones del Consejo de Administración y la Asamblea General siempre que este enmarcados dentro de la Ley; y,
- f. Mantener bajo custodia la caución firmada por el Gerente y Administrador/a de la Estación de Servicios.

DE LA SECRETARIA O SECRETARIO DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Art. 35.- Las funciones de la Secretaria o Secretario del Consejo de Vigilancia son las siguientes:

- a. Firmar junto con la Presidenta o Presidente las actas de sesiones del Consejo;
- b. Llevar correctamente el libro de actas de todas las sesiones;

- c. Mantener bajo inventario y hacerse responsable de la documentación;
- d. Firmar junto con la Presidenta o Presidente los informes de auditoría interna;
- e. Desempeñar los demás deberes, siempre que no violen las disposiciones del Estatuto y el presente Reglamento Interno.

CAPÍTULO SEXTO

DEL GERENTE

Art. 36.-A más de los deberes y atribuciones determinados en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Estatuto, cumplirá también con las siguientes:

- a. Cumplir estrictamente con las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, el Estatuto Social y los Reglamentos; así como las resoluciones de los Organismos de la Cooperativa;
- b. Organizar la Administración y responsabilizarse de la misma, de conformidad a las normas dictadas por la Asamblea General, el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia;
- c. Proporcionar al Contador, los comprobantes de ingresos, egresos y transferencias, debidamente legalizados y con el respaldo o soporte, cortados al 30 de junio y al 31 de diciembre de cada año, en un término no mayor a 15 días, para la elaboración de los Balances;
- d. Concurrir obligatoriamente a las sesiones del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, cuando sea convocado;
- e. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación, los mismos que deberán estar firmados conjuntamente con el Presidente;
- f. Colocar en el informativo de la Cooperativa hasta el 30 de cada mes subsiguiente, un cuadro demostrativo de los saldos deudores de todas las cuentas de las socias y socios de la Cooperativa; así como las obligaciones económicas que se deben pagar hasta el 30 de cada mes; luego de lo cual se considerarán como morosos;
- g. Firmar la liquidación de haberes de las socias o socios que dejen de pertenecer a la Cooperativa por cualesquier causa;
- h. Expedirá boletines informativos mensuales por escrito, sobre la situación económica de la Cooperativa, los mismos que serán presentados en la Asamblea General;

- i. Podrá mantener en caja chica un monto no mayor a \$ 100,00; y,
- j. Podrá ser removido del cargo por la Asamblea General con el voto secreto de la mitad mas uno de los Socios asistentes a la Asamblea General, con causa justa y motivadamente, por incumplimiento de las obligaciones a él encomendadas en el contrato, por negligencia e incapacidad en sus funciones.

Art. 37.- El Gerente verificará que todo comprobante de egreso de caja, lleve el recibo, planilla, liquidación o factura que justifique el egreso o inversión.

Si no se cumpliera con estos requisitos, los comprobantes respectivos serán desconocidos o rechazados por el Consejo de Vigilancia, salvo los gastos que el mismo Consejo podrá aprobarlos excepcionalmente, cuando no existan los comprobantes requeridos.

Art. 38.- Todos los muebles e inmuebles de la Cooperativa serán cuidadosamente inventariados previamente, para hacer el acta de entrega recepción con el nuevo Gerente, el mismo que responderá por su integridad y conservación.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DE LAS COMISIONES ESPECIALES

Art. 39.- Las Comisiones especiales serán de dos clases: Permanentes y ocasionales; las primeras durarán 1 año en funciones y podrán ser reelegidos por un periodo más; estarán conformadas por tres miembros; y serán las siguientes:

- a. Educación;
- b. Asuntos Sociales y Deportes;
- c. Accidentes;
- d. Trabajo; y,
- e. Estación de Servicios.

DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LAS COMISIONES

Cada una de las Comisiones, tanto permanente, como ocasionales tendrán sus propios objetivos, descritos a continuación, y deberán:

- a) Elaborar un Plan de trabajo, en la primera reunión convocada por el respectivo Presidente de este organismo a mas tardar en el lapso de 7 días después de su elección; el mismo que será puesto a consideración del Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación.
- b) Elaborar el respectivo presupuesto con el que pretende financiar las actividades descritas en el Plan de Trabajo el mismo que será puesto en consideración del Gerente, el que está en capacidad de aprobarlo, modificarlo o negarlo, en todo en parte, con fundamentado criterio y en coordinación con el Consejo de Administración.
- c) Ejecutar en los tiempos previstos, sin dilación ni postergación todas las actividades y eventos aprobados y que consten en el Plan de Trabajo.
- d) No podrá asumir cargos de Dirigencia si existe vinculación familiar hasta cuarto grado de consanguinidad y/o segundo de afinidad entre los Socios que cumplan funciones Directivas o de Gerente.
- e) Las Comisiones sesionarán ordinariamente cada 8 días y extraordinariamente cuando el Presidente de la Comisión lo considere necesario.

Comisión de Educación

Art. 40.- La Comisión de Educación, planificará y llevará a cabo un sistema de capacitación sobre las normas que nos rigen; así como talleres de Relaciones Humanas y Servicio al Cliente, previo consentimiento del Consejo de Administración, de conformidad con el presupuesto y el plan operativo.

En las sesiones de Asamblea General, la Comisión de Educación solicitará un espacio de 5 minutos para dar a conocer sobre las capacitaciones: anualmente informará sobre el cumplimiento del desarrollo del proyecto educativo.

Comisión de Asuntos Sociales y Deportes

Art. 41.- La Comisión de Asuntos Sociales y Deportes planificará y llevará adelante un programa de atenciones sociales y deportivos, así como coadyuvarán en las contingencias que se presenten con los Socios de la Cooperativa, entre otros:

- a. El Aniversario de la Cooperativa se lo realizará, de conformidad con el presupuesto anual;
- b. En el caso de fallecimiento de una socia o socio, la Comisión concurrirá con una ofrenda floral, un parte mortuario y acuerdos a nombre de la Cooperativa;
- c. Pondrá en conocimiento de las socias y socios para que asistan al funeral y traslado;
- d. Posteriormente la Comisión de Asuntos Sociales coadyuvará para que los herederos reciban la respectiva liquidación;
- e. En el caso de fallecimiento de padres, esposa ohijos, concurrirán con una ofrenda floral a nombre de la Cooperativa; y, pondrá en conocimiento de todas las socias y socios para que asistan al funeral y traslado;
- f. La Comisión plantificará y llevará adelante jornadas deportivas internasyexternas; informará periódicamente a la Asamblea General de los actos realizados y los beneficios obtenidos;
- g. Podrá Organizar actividades deportivas entre socias y socios institucionales e interinstitucionales; y,
- h. Asistirá en representación de la Cooperativa a centros médicos cuando un socio se encuentre enfermo y a los centros de detención, en los casos que estuviere algún socio o chofer privado de la libertad.

Art. 42.- Al traslado fúnebre de una socia o socio, obligatoriamente asistirá los socias y socios y se proporcionará una unidad para la movilización de las personas asistentes.

Art. 43.- En caso de fallecimiento de algún familiar hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, la Cooperativa se hará presente con una ofrenda floral.

Comisión de Accidentes

Art. 44.- La socia o socio tendrá derecho a la ayuda económica por accidente de tránsito, de acuerdo a las siguientes disposiciones y a la Reglamentación específica que pudiere llegar a tener la Comisión; pero se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Las actas transaccionales deberán ser presentadas máximo sesenta días después de ocurrido el accidente, debidamente notariada o refrendada por el organismo competente;
- La base mínima para solicitar apoyo por accidente será de dos Salarios Básicos unificados del Trabajador, por una vez al año con el 50% de los gastos.
- Será obligatoria la presentación de facturas originales para la verificación respectiva, sin que se reconozca adquisiciones de adornos;
- La Comisión utilizará todos los medios disponibles, como fotografías y video, para verificar los hechos;
- Los honorarios de abogados, se reconocerá hasta dos (2) remuneraciones básicas unificadas del trabajador;
- En caso de juicio de tránsito, hasta cuando concluya el mismo, se reconocerá los pagos por concepto de garaje.

En ningún caso se reconocerá los gastos incurridos, cuando el accidente se haya producido por estado etílico o consumo de sustancias psicotrópicas por parte del socio o chofer de la unidad; tampoco cuando el chofer, no posea la categoría de licencia requerida para la conducción de buses y cuando este fuera del horario de trabajo.

Art. 45.- Por fallecimiento de la socia o socio, el Gerente procederá a entregar la ayuda, a los herederos de acuerdo a la Posesión efectiva de bienes; la misma que será de 3 Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General, por parte de la Cooperativa; y, por cada socia y socio la ayuda será del 10 % del Salario Básico Unificado del Trabajador en General.

Art. 46.- Por fallecimiento del o la cónyuge, de un hijo menor de edad o de un hijo mayor no emancipado, se entregará la ayuda de tres(3) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General.

Art. 47.- Las socias o socios que pretendieren acogerse a los beneficios antes mencionados, con datos falsos o con propósitos fraudulentos, serán sancionados con la multa dispuesta en el capítulo de sanciones del presente Reglamento; y, deberán efectuar el reembolso de los valores recibidos, de ser el caso en el término de 72 horas.

Art. 48.- Si la unidad de la socia o socio sufre un accidente, la Comisión se movilizará para prestar una ayuda oportuna; por el incumplimiento de esta disposición, se impondrá la multa dispuesta en el capítulo de sanciones del presente Reglamento.

Comisión de Trabajo

Art. 49.- Son deberes y atribuciones de la Comisión de Trabajo en planificar y diseñar sus actividades en coordinación con el Consejo de Administración; y, su campo de acción será el siguiente:

- a. Velar por el cumplimiento cabal del servicio, verificando el cumplimiento de todos los turnos y frecuencias;
- b. Dar el visto bueno para la salida de las unidades los cuadros de trabajo y prever los reemplazos;
- c. La Comisión de Trabajo estará obligada a brindar las mismas oportunidades a todos los asociados cuando por fuerza mayor se presenten cambios entre líneas o reajustes, o de existir recorridos que contraten a la Empresa.
- d. Informar por escrito al Consejo de Administración, sobre las novedades, denuncias y quejas realizadas por los usuarios, socios y colaboradores;
- e. Elaborar y distribuir democráticamente los cuadros de trabajo, de tal manera que no haya favoritismos, con ningún/a socia o socio, y presentarlos al Consejo de Administración para su conocimiento y aprobación;
- f. Cuidar que las diferentes líneas de servicio, estén cubiertas con el suficiente número de unidades;
- g. Revisar periódicamente el estado mecánico de las unidades de la Cooperativa, a fin de comprobar su buen funcionamiento y las condiciones de seguridad para los usuarios, disponiendo el arreglo inmediato de las unidades que no reunieran las condiciones necesarias;

- h. Cuidar el cumplimiento de las rutas y turnos establecidos y autorizados para la Cooperativa, informando por escrito de cualquier incumplimiento detectado, detallando lugar, hora y fecha; siendo obligación de todas/os colaborar con el trabajo de la Comisión;
- i. El Presidente de la Comisión de Trabajo deberá presentar informes económicos mensuales por escrito de las multas manuales y por minutos que corresponden al Rastreo Satelital y los que se relacionen a esta Comisión al Consejo de Administración; y,
- j. El Rastreo Satelital estará abierto en su página de internet para todos los socios.

Comisión de Estación de Servicios

Art, 50.- La Estación de Servicios, será conceptualizada como una actividad propia e inherente al objetivo principal de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre, cual es el de brindar el servicio de transporte en buses.

Art, 51.- Son deberes y atribuciones de la Comisión de Estación de Servicios en planificar y diseñar sus actividades en coordinación con el Consejo de Administración; y, su campo de acción será el siguiente:

- a. Procurar un funcionamiento óptimo de la Estación de Servicios de nuestra Cooperativa;
- b. Buscar la excelencia en la atención y servicio a los usuarios sean socios o particulares;
- c. Diseñar planes de seguridad y contingencia para el funcionamiento de la Estación de Servicios;
- d. Contribuir para lograr la sostenibilidad y sustentabilidad;
- e. También es su responsabilidad velar por el buen funcionamiento y mantenimiento del Tanquero; y,
- f. Presentar un informe mensual Administrativo-contable a la Asamblea General.

Art. 52.- De considerarlo necesario, las Comisiones Especiales dispondrán de su propio Reglamento Especial, para un mejor desenvolvimiento, el mismo que deberá ser presentado al Consejo de Administración, para su conocimiento y aprobación.

Art. 53.- Las Comisiones ocasionales serán nombradas en cualquier tiempo por el Consejo de Administración, las mismas que cumplirán disposiciones específicas otorgadas por este Organismo, y serán nombradas para una función concreta.

CAPÍTULO OCTAVO

DESTITUCIÓN DE VOCALES Y GERENTE

Art. 54.-Procedimiento de Destitución de Miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente:

1. Los informes de Gestión de los Consejos como del Gerente serán puestos en consideración de la Asamblea General;
2. Una vez puesto en consideración, una socia o socio presentará la moción de aprobación o rechazo de dichos informes;
3. La Presidenta o Presidente o quien dirija la Asamblea, pondrá en consideración la moción; de existir respaldo por parte de una o más socias o socios se abrirá el debate correspondiente; para lo cual se nombrará un Director para que en este punto dirija la Asamblea;
4. Los responsables de las infracciones tendrán prioridad en el uso de la palabra para que ejerzan el derecho a la defensa;
5. Una vez agotado el debate, se dispondrá la votación secreta de remoción del Vocal o Vocales responsables; o, del Gerente;
6. En el caso, de que la mitad más uno de los asistentes a la Asamblea General, así lo resuelvan; el vocal, vocales o Gerente quedarán destituidos del cargo; y,
7. En el caso de destitución de vocales, se principalizará al suplente o suplentes; de tratarse de la destitución del representante legal de la Cooperativa, el Consejo de Administración en uso de sus atribuciones nombrará otro Gerente.

CAPÍTULO NOVENO

PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN O GRAVAMEN DE BIENES INMUEBLES.

Art. 55.- La presente norma tiene como objetivo regular la adquisición, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios para la Cooperativa, así como la enajenación; de conformidad con el siguiente procedimiento:

- a. La Cooperativa deberá observar esta normatividad, para la adquisición de bienes de consumo, muebles e inmuebles, en atención a su naturaleza, objetivos y metas, con la finalidad de agilizar y asegurar a la Institución, las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, oportunidad, financiamiento y demás circunstancias, se debe aclarar que para la adquisición de muebles e inmuebles se debe aprobar en Asamblea General;
- b. Para adquirir bienes, arrendar o contratar servicios, se realizará por medio de invitación o convocatoria pública a proveedores para que presenten propuestas en sobre cerrado, los que serán abiertos en sesión del Consejo de Administración o la Asamblea General según corresponda.

Las bases para la realización de concursos por invitación y licitaciones públicas, serán autorizadas por el Consejo de Administración o la Asamblea General según corresponda, atendiendo a las recomendaciones que al respecto le proponga el Consejo de Vigilancia; la Cooperativa actuará de conformidad con el siguiente procedimiento:

- a. El Consejo de Administración autorizará la adquisición de bienes muebles y servicios, en un monto que no exceda los tres (3) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General;
- b. La Asamblea General Autorizará la adquisición, enajenación o gravamen de bienes muebles e inmuebles de la Cooperativa, en el monto que resuelva este Organismo, con el voto de las dos terceras partes de los asistentes;
- c. El Consejo de Vigilancia deberá realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la Cooperativa;
- d. El Consejo de Vigilancia informará al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa;
- e. El Gerente deberá contraer obligaciones a nombre de la Cooperativa, hasta el monto que el Consejo de Administración o la Asamblea General le autorice de conformidad con el presente Reglamento interno;y,

- f. El Gerente podrá hacer adquisiciones de bienes de consumo hasta un monto del 30% de los Gastos de Administración.

TÍTULO QUINTO
CAPÍTULO PRIMERO
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Art. 56.- Los mecanismos previos de solución de conflictos al interior de la Cooperativa serán los siguientes:

1. Los conflictos que surgieren entre las socias, socios y el Consejo de Administración o la Gerencia serán mediados por el Consejo de Vigilancia;
2. Los conflictos que surgieren entre las socias, socios y el Consejo de Vigilancia, serán resueltos por el Consejo de Administración;
3. Los conflictos que surgieren entre los Consejos de Administración y Vigilancia, serán ventilados y resueltos por la Asamblea General;
4. En el caso de no llegar a acuerdos positivos con respecto a los conflictos que se susciten al interior de la Cooperativa y la impugnación de sanciones contra los socios, podrán resolverse ante un centro de mediación debidamente calificado por la Superintendencia;
5. De las resoluciones dictadas por el Consejo de Administración, las socias o socios podrán apelar ante la Asamblea General;
6. De las resoluciones dictadas por la Asamblea General, las socias o socios, podrán apelar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuya decisión será definitiva;
7. Cuando la Asamblea General o el Consejo de Administración sancione a una socia o socio, le notificará por escrito dentro de los tres días posteriores a la resolución para que haga uso de su derecho de apelación por lo que tendrá cinco días para ejercer este recurso; y,
8. La socia o socio sancionada/o, haya o no estado presente, ante el Organismo sancionador, se le procederá a notificar por escrito, debiendo el Secretario/a de la

Cooperativa sentar el acta correspondiente de esta diligencia, para los fines establecidos en la Ley, su Reglamento y el Estatuto de la Cooperativa.

CAPÍTULO SEGUNDO

DE LAS SANCIONES

Art. 57.- El Consejo de Administración, puede imponer a sus socias y socios las siguientes sanciones de acuerdo a la gravedad de la falta:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación por escrito;
- c) Multa; y,
- d) Suspensión de derechos.

La Asamblea General sancionará con la exclusión de las socias o socios; y, remoción del Vocal o Vocales responsables; o, del Gerente: respetando las garantías básicas del debido proceso y la seguridad jurídica.

Art. 58.- De conformidad a lo que dispone la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General; el Estatuto Social y el presente Reglamento, el procedimiento para imponer las sanciones por parte del Consejo de Administración y la Asamblea General; a las socias o socios serán las siguientes:

- a. El Consejo de Administración, recibirá semanalmente los informes económicos y sociales de parte del Gerente; o, alguna denuncia por escrito con firma de responsabilidad de uno de los Organismos, socia o socio de base;
- b. La Asamblea General, conocerá mensualmente los informes económicos por parte del Gerente, siendo estos de gastos y cartera vencidas, de los asociados incluidos sus Directivos;
- c. Las socias o socios que incumplan reiteradamente las obligaciones sociales, pecuniarias o contraríen las normas que nos rigen, este será convocado a una sesión del Consejo de Administración para solicitarle que cumpla con sus obligaciones, quedando sentado en el acta esta diligencia;

- d. De persistir los incumplimientos, el Consejo de Administración precederá a sancionar a la socia o socio con una amonestación escrita;
- e. A las socias o socios reincidentes, el Consejo de Administración procederá a imponerle una sanción de carácter administrativa; según el Art. 57 de este Reglamento;
- f. De continuar los incumplimientos, el Consejo de Administración en uso de sus atribuciones le suspenderá los derechos políticos de la socia o socio; esto es el derecho a elegir y ser elegida/o e intervenir en las Asambleas Generales;
- g. En caso de mantenerse los incumplimientos económicos, sociales: así como la violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la Cooperativa; en base al informe del Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia iniciará el proceso de exclusión, que incluirá las etapas acusatoria, probatoria y de alegatos; y,
- h. Serán suspendidos automáticamente sus derechos políticos a los Dirigentes que se aprovechen de los recursos de la Cooperativa en beneficio personal o cuando se abuse de su condición de Autoridad.

CAPÍTULO TERCERO

LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA EXCLUSIÓN DE UNA SOCIA O SOCIO

Art. 59.- Cuando una socia o socio infringieren notoria y reiteradamente las normas estatutarias, legales y sus reglamentos generales, las ordenanzas municipales y demás leyes que nos rigen o tuviere conflictos con la Cooperativa que no se puedan superar; ésta podrá por intermedio de la Asamblea General resolver la exclusión mediante el voto secreto de al menos las dos terceras partes de los asistentes y notificará de esta decisión al Superintendente de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, para su registro.

Art. 60.- El Procedimiento que utilizará la Asamblea General para excluir a una socia o socio es el siguiente:

- a. La Asamblea General recibirá los informes con respecto a la socia o socio que estén incumpliendo reiteradamente las obligaciones económicas, sociales o se encuentre contrariando las normas que nos rigen, así como estén inmersos en competencia desleal;

- b. La Presidenta, Presidente o quien realice la convocatoria a la Asamblea General pondrá en el orden del día un punto en el cual diga: Conocer y resolver la exclusión de la socia o socio que están incumpliendo reiteradamente sus obligaciones o contrariando las normas que nos rigen;
- c. La Presidenta, Presidente o quien dirija la Asamblea en el punto pertinente dará a conocer los motivos del tratamiento de este punto, así como los procedimientos cumplidos; y, pondrá en consideración la exclusión de la socia o socio que se encuentren incumpliendo sus obligaciones legales, Reglamentarias o Estatutarias;
- d. La socia o socio implicados deberán estar presentes en la Asamblea, para que hagan uso del derecho a la defensa, caso contrario no se tratará el punto pertinente hasta una nueva asamblea en la que se resolverá aunque se encuentren ausentes;
- e. La socia o socio involucrados tendrán el derecho a su defensa, por lo que la Presidenta, Presidente o quien dirija la Asamblea procederá a concederle la palabra el tiempo que sea necesario para su legítima defensa y presentación de pruebas;
- f. La Presidenta, Presidente o quien dirija la Asamblea abrirá el debate para que todos los que deseen intervenir, tengan la oportunidad de exponer sus puntos de vista;
- g. Una vez que el debate se haya agotado; se procederá a la votación secreta;
- h. El resultado de las votaciones serán proclamados por el Secretario en la misma Asamblea;
- i. En el término de tres días se procederá a notificar por parte de la secretaría o secretario a la socia o socio sancionada/o, para que haga uso del legítimo derecho que tiene de apelar ante la Superintendencia; se procederá con la notificación a este organismo para que emita su decisión definitiva;
- j. En todas las instancias se respetará las garantías básicas del debido proceso y la seguridad Jurídica;
- k. Una vez que la Superintendencia registre la exclusión de la socia o socio; el Consejo de Administración dispondrá al Gerente que realice la liquidación correspondiente; y,
- i. El Consejo de Administración en uso de sus atribuciones procederá a recibir a una socia o nuevo socio.

CAPÍTULO CUARTO

DE LAS MULTAS

Art. 61.- Las multas que se aplicarán a las Socias, Socios y Vocales de los Consejos por incumplimientos de sus obligaciones serán las siguientes:

- a. Las socias y socios que lleguen pasado la lectura y aprobación del acta anterior sin justificación, pagarán una multa del 3 % del Salario Básico Unificado del Trabajador en General;
- b. Las socias y socios que no concurren a las Asambleas Generales; y, a toda convocatoria, legalmente hecha por la Presidenta, Presidente, Gerente o Presidente de alguna Comisión sin justificación; pagarán una multa del 6 % del Salario Básico Unificado del Trabajador en General;
- c. Las socias y socios que se presenten en estado etílico a la Asamblea General; no podrán ingresar a la misma, por lo que se considerará como falta;
- d. Las socias o socios que se negaran a cumplir con las Comisiones designadas por el Consejo de Administración, una vez que haya aceptado el cargo para el que fue elegido, pagarán una multa de 10 % del Salario Básico Unificado del Trabajador en General;
- e. La socia o socio que hubiere realizado cualesquier transacción de la calidad de socio sin autorización del Consejo de Administración de la Cooperativa, cancelara la cantidad equivalente a dos (2) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General;
- f. El incumplimiento de la disposición establecida en el Art. 5 lit. k del presente Reglamento, (la socia o socio que desee hacer cambio de unidad, previamente solicitará autorización al Consejo de Administración, el mismo que procederá a concederla, siempre que se comprometa a presentar el vehículo saliente sin los distintivos de la Cooperativa, caso contrario no se permitirá el trámite del nuevo vehículo) será sancionado con una multa de dos (2) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General;
- g. La socia o socio que voluntariamente, expresare su voluntad de separarse de la Cooperativa, antes de cumplirse los dos años luego de su calificación, previamente cancelará cinco (5) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General, para obtener la autorización del Consejo de Administración;

- h. El incumplimiento de la disposición establecida en el Art. 6 lit. f del presente Reglamento (Es obligación de todas las socias y socios prestar el servicio de transporte con ropa apropiada (camisa del uniforme y pantalón), se prohíbe el uso de ropa deportiva durante la jornada de prestación del servicio; con excepción de sábados, domingos y feriados, pero siempre se guardará una adecuada y buena presentación), será sancionado con una multa del 6% del Salario Básico Unificado del Trabajador en General;
- i. La salida sin autorización de las unidades de la Cooperativa, por cuestiones de turismo dentro o fuera de la provincia, será sancionada con el 20 y el 40% del Salario Básico Unificado del Trabajador en General, respectivamente;
- j. El Gerente de la Cooperativa; que incumpla lo dispuesto en el Art. 4 del presente Reglamento (procedimiento para retiro de socios) pagará una multa del 100% del Salario Básico Unificado del Trabajador en General.

En caso de que el Gerente sea un Socio y se incumpla el horario de trabajo establecido se tomará en cuenta todo el tiempo de atrasos para al fin de mes hacer el respectivo descuento;

- k. Proporcionar datos falsos para recibir ayudas de la Cooperativa, por cualquier causa, será sancionado con una multa de tres (3) Salarios Básicos Unificados del Trabajador en General, y devolverá el apoyo recibido;
- l. El incumplimiento de la disposición establecida en el Art. 48 del presente Reglamento (en caso de accidente la Comisión se movilizará para dar una ayuda oportuna), será sancionado con una multa del 50% del Salario Básico Unificado del Trabajador en General;
- m. Las socias o socios que abandonen, sin autorización de los asistentes a la Asamblea General o cualquier otro acto pagarán la multa del 6% Salario Básico Unificado del Trabajador en General; y,
- n. Las sanciones serán impuestas por el Consejo de Administración en proporción a la infracción de acuerdo al Reglamento Interno; en caso de reincidencia se fijará el doble de la multa para lo cual, se suspenderán los Derechos Políticos por 30 días.

Art. 62.- Los Vocales de los Consejos de Administración, Vigilancia, Comisiones, que sin justificación alguna no asistieren a las sesiones de los respectivos Organismos, pagarán las siguientes multas:

- a. A la primera falta no justificada, pagarán una multa del 6% Salario Básico Unificado del Trabajador en General;
- b. A la segunda falta consecutiva no justificada, pagará el 12% del Salario Básico Unificado del Trabajador en General; y,
- c. A la tercera falta consecutiva no justificada, será removido del cargo; debiendo ser reemplazado por el vocal suplente según corresponda, el mismo que para la siguiente sesión será convocado y posesionado.

TÍTULO SEXTO

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 63.- El Gerente, asistirá obligatoriamente 8 horas diarias a las oficinas de la Cooperativa, todos los días laborables; en caso de incumplimiento será sancionado de acuerdo a lo dispuesto en el capítulo de sanciones.

Art. 64.- Los cargos Directivos de la Cooperativa, no percibirán remuneración o salario, en razón de no existir relación de dependencia, sin embargo recibirán dietas por compensación de transporte y alimentación.

Art. 65.- Durante el debate de un tema, ninguna socia o socio puede desviar la atención incorporando otro tema que no guarde relación. Cuando la socia o socio contravenga esta disposición, el Presidente le retirará el uso de la palabra sin derecho a reclamo.

Art. 66.- Los aportes que cada socia y socio deben realizar para Gastos de Administración de la Cooperativa, se determinarán anualmente en el Presupuesto de acuerdo al Plan Estratégico y al Plan Operativo, el mismo que deberá ser presentado por el Gerente hasta el 30 de Noviembre de cada año.

Art. 67.- Los Delegados a los Organismos de Integración con derecho a voz y voto; y, a elegir y ser elegidos a los cargos Directivos, serán el Presidente o el Gerente, este último siempre que sea socia o socio de la Cooperativa.

Art. 68.- El quórum de la Asamblea General se establecerá con la presencia de más de la mitad de las socias y socios; de no haber quórum a la hora señalada en la convocatoria, se esperará

una hora para llegar al quórum mínimo; en caso de no alcanzarlo, deberá realizarse una nueva convocatoria y se aplicará igual procedimiento, caso contrario no se podrá instalar la asamblea.

Art. 69.- El año económico de la Cooperativa comienza el 1 de enero y termina el 31 de Diciembre de cada año; sin embargo los Balances se conocerán y aprobarán semestralmente .

Art. 70.- Mientras se recaude los aportes extraordinarios, para atender los requerimientos de ayuda a las socias y socios, el Gerente solicitará la aprobación de la Asamblea General para tomar temporalmente a cambio, de otras cuentas de la Institución.

Art. 71.- Una socia o socio perderá el derecho a la ayuda económica en cualquiera de los casos, de comprobarse falsedad o alteración de la información o de los documentos presentados ante la Comisión respectiva.

Art. 72.- Las actividades recreativas y deportivas se las realizará, de conformidad a la planificación y disposiciones de la comisión de Deportes.

Art. 73.- La Cooperativa celebrará su Aniversario el 28 de Septiembre de cada año, siempre que conste y se disponga del presupuesto necesario.

Art. 74.- La Cooperativa mantendrá la Galería de Presidentes actualizada, como un homenaje al aporte entregado por Ellos a la Cooperativa.

Art. 75.- Se establece como Lema de la Cooperativa "Siempre un paso adelante a la excelencia", el mismo que será puesto al final de toda comunicación oficial.

Art. 76.- Las bandera para efectos cívicos y deportivos, serán el Estandarte Nacional y el de la Cooperativa.

Art. 77.- El Consejo de Administración es el Organismo encargado de preparar el proyecto de reformas que creyere conveniente al presente Reglamento Interno y/o al Estatuto de la Cooperativa y presentarlo ante la Asamblea General para su discusión y aprobación, en una sola sesión convocada para el efecto, cuando no exceda de tres puntos a reformarse.

Art. 78.- Los Consejos de Administración y Vigilancia, no podrán reunirse en forma conjunta para sesionar, pero si podrán mantener jornadas de trabajo para llegar a acuerdos y aclarar cualquier punto de discrepancia.

Art. 79.- Las socias o socios que deseen ser recibidos en Comisión General en los Consejos de Administración o Vigilancia, deberán solicitarlo por escrito, exponiendo los motivos de la petición con una anticipación de dos días laborables, debiendo recibirse a los solicitantes en horario de 17:00 a 18:00.

Art. 80.- A las actividades de carácter nacional, concurrirán el Presidente, el Gerente o quien delegue el Presidente.

Art. 81.- Quedan derogadas todas las resoluciones de Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, siempre que se opongan al articulado del presente Reglamento Interno.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las normas que contiene el presente Reglamento Interno entrarán en vigencia inmediatamente que sea aprobado por la Asamblea General y no tendrán el carácter de retroactivo, pero derogan al Reglamento anterior de la Cooperativa, pudiendo ser reformado total o parcialmente de ser el caso, transcurrido por lo menos un año.

SEGUNDA.- Se entiende incorporadas en este Reglamento todas las Disposiciones constantes en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; su Reglamento y el Estatuto.

TERCERA.- El presente Reglamento Interno, es aplicable exclusivamente para los socios que han sido aceptados como tales por el Consejo de Administración y Registrados en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CUARTA.- Todo disposición de este Reglamento Interno, que contradiga el Estatuto de la Cooperativa, a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y sus Reglamentos, carecerá de valor, pues prevalecerá la contenida en la norma de mayor jerarquía.

QUINTA.- Los Representantes vocales de los Consejos, Comisiones y Gerentes que hayan sido destituidos de su cargo por infracciones legales, reglamentarias o estatutarias, no podrán ocupar similares cargos en ninguna Cooperativa dentro de los 4 años siguientes, esto de acuerdo al **Art. 43 de las Prohibiciones** de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario; su Reglamento y el Estatuto.

DISPOSICIÓN FINAL

Sin embargo de la normativa determinada en el presente Reglamento Interno, el Consejo de Administración de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre, en procura de un funcionamiento eficiente y eficaz, previo la evacuación del respectivo trámite legal interno, podrá elaborar otros reglamentos, para ser puestos en consideración de la Asamblea General, para su conocimiento y aprobación.

CERTIFICACIÓN.- En mi calidad de Secretaria de la Cooperativa de Transportes 28 de Septiembre; ***CERTIFÍCO***; que el presente Reglamento Interno, propuesto por el Consejo de Administración; fue aprobado en Asamblea General, efectuada el 26 de abril del 2014, conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. ***Lo certifico***, en la ciudad de Ibarra a los 26 días del mes de abril del 2014.

LA SECRETARIA

REGLAMENTO DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES 28 DE SEPTIEMBRE

I N D I C E

TÍTULO PRIMERO

-DEL OBJETO

TÍTULO SEGUNDO

-DE LA ESTRUCTURA INTERNA

a) Asamblea General de Socios

b) Consejo de Administración

c) Consejo de Vigilancia

d) Gerente

TÍTULO TERCERO

Capítulo Primero

SOCIAS Y SOCIOS

-Requisitos y procedimientos de retiro de la socia o socio

Capítulo Segundo

DEBERES Y DERECHOS DE LAS SOCIAS Y SOCIOS

-Deberes y Derechos de las Socias y Socios

Capítulo Tercero

DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

DE LA TRANSFERENCIA DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

SUSTITUCIÓN POR CAUSA DE MUERTE DE LA SOCIA O SOCIO

TÍTULO CUARTO

ESTRUCTURA INTERNA DE LA COOPERATIVA

Capítulo Primero

DE LA ASAMBLEA GENERAL

- La Asamblea General

- Convocatoria
- Solicitud de Convocatoria a Asamblea General

Capítulo Segundo

- Del procedimiento Parlamentario y Desarrollo de las Asambleas

Capítulo Tercero

LAS VOTACIONES

- La votación ordinaria
- La votación nominal
- La votación secreta

Capítulo Cuarto

Del Consejo de Administración

De la Presidenta o Presidente de la Cooperativa

De la Secretaria o Secretario de la Cooperativa

Capítulo Quinto

Del Consejo de Vigilancia

De la Presidenta o Presidente del Consejo de Vigilancia

De la Secretaria o Secretario del Consejo de Vigilancia

Capítulo Sexto

Del Gerente

Capítulo Séptimo

DE LAS COMISIONES ESPECIALES

DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LAS COMISIONES

- Comisión de Educación
- Comisión de Asuntos Sociales y Deportes
- Comisión de Accidentes
- Comisión de Trabajo
- Comisión de Estación de Servicios

Capítulo Octavo

DESTITUCIÓN DE VOCALES Y GERENTE

-Procedimiento de Destitución de Miembros del Consejo de Administración,
Vigilancia y Gerente

Capítulo Noveno

Procedimiento para Adquisición, Enajenación o Gravamen de Bienes Inmuebles

TÍTULO QUINTO

Capítulo Primero

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Capítulo Segundo

DE LAS SANCIONES

Capítulo Tercero

Los Procedimientos para la Exclusión de una Socia o Socio

Capítulo Cuarto

DE LAS MULTAS

TÍTULO SEXTO

-DISPOSICIONES GENERALES

-DISPOCIONES TRANSITORIAS

-DISPOSICIÓN FINAL

ANEXO N° 4

CÓDIGO DE ÉTICA

Objetivo

El objetivo del presente código es establecer un conjunto de principios que deben cumplirse dentro de la Cooperativa y el personal que lo conforma, a través de la aplicación y socialización de la misión, visión, valores y la normativa interna, con el objetivo de puntualizar la conducta ética de la Cooperativa 28 de Septiembre.

Este código contiene lo que se considera ético, íntegro y moral en el comportamiento de los empleados, administrativos y socios de la Cooperativa, implica un objetivo y una meta que se desea mediante una conducta ética, responsable y profesional.

PRINCIPIOS Y VALORES

- **Principios cooperativos**

Estos principios son medidas con las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores. La cooperativa y quienes la integran deben cumplir con estos.

1. Membresía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones abiertas para todas las personas interesadas a utilizar los servicios que brindan y orientadas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación alguna (raza, género, clase social, creencias religiosas y políticas.)

2. Control democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas las cuales son controladas por sus asociados los cuales colaboran de manera activa con la toma de decisiones de las

mismas como el establecimiento de políticas y elección de sus representantes, quienes responden a sus asociados.

3. Participación económica de los miembros

Los socios que conforman las cooperativas participan equitativamente y controlan democráticamente el capital con el que cuenta la cooperativa, siendo este propiedad de los asociados.

4. Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas e independientes de ayuda mutua por parte de sus miembros. En caso de que se realicen acuerdos o convenios con otras organizaciones lo harán bajo un control democrático por parte de sus asociados y con total autonomía.

5. Educación, formación e información

Las cooperativas ofrecen programas de capacitación e información continua a todos sus socios, directivos y personal administrativo contribuyendo así al mejoramiento en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, y fortaleciendo al desarrollo de la cooperativa.

6. Cooperación entre cooperativas

Trabajar de manera conjunta a través de organizaciones locales, nacionales, regionales e internacionales ayuda a fortalecer el movimiento cooperativo y velar por sus asociados de manera eficaz.

7. Compromiso con la comunidad

A través de políticas implementadas y aceptadas por los socios, la cooperativa trabajará para el mejoramiento del desarrollo sostenible de la misma.

- **Valores**

Todas las personas que conforman la Cooperativa como son los socios, miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, comisiones especiales y empleados al momento de realizar sus funciones y cumplir con sus obligaciones lo deben hacer bajo una comportamiento ético y los siguientes valores:

- **Puntualidad.-** Coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo estipulado.
- **Honestidad.-** Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad y de acuerdo con la verdad y justicia.
- **Respeto.-** Saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades.
- **Solidaridad.-** Sentirse y reconocerse unidos.
- **Disciplina.-** Puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, en orden a obtener un fin o bien.
- **Vocación de servicio.-** Colaboración para hacer la vida más placentera de los demás.
- **Calidad de servicio.-** Satisfacer las expectativas y anhelos del cliente interno y externo.

PAUTAS PARA UN BUEN COMPORTAMIENTO

La cooperativa implementa pautas de conducta específicas que establecen las responsabilidades del recurso humano de la cooperativa.

Clientes

La satisfacción de nuestros clientes internos y externos es compromiso de todos los miembros de la cooperativa, para ello se deberá demostrar respeto e interés al momento de cubrir sus derechos y necesidades, buscando también el desarrollo continuo de la empresa.

Satisfacer las necesidades de los socios es fundamental dentro de la cooperativa, brindando la información de manera oportuna y verás, siendo confidencial con la información de los socios, excepto con las autoridades competentes. Respetar la libre expresión y opinión, su género, sus creencias religiosas y políticas.

Proveedores

La cooperativa deberá realizar negociaciones con terceros siempre y cuando en ellos se pueda evidenciar un buen comportamiento ético, social y empresarial y que cumplan con las normas, leyes y exigencias que les regulan y las de la empresa.

Asegurarse de que las personas encargadas de relacionarse con los proveedores tengan el conocimiento necesario del presente código además de la normativa interna, para ello deberán recibir, leer, comprender y aplicar el mismo.

Mantener relaciones legales, integrales y transparentes con los proveedores, para lograr negociaciones de calidad, con contratos legalizados y que beneficien a la cooperativa.

Recursos humanos

Todos los comportamientos y acciones del personal y socios de la cooperativa deberán estar basados en los principios y valores de la misma, al momento de actuar y expresarse.

Todas las personas que conforman la cooperativa deberán influir con su buen comportamiento y ejemplo hacia los demás para lograr un adecuado ambiente laboral y cooperativo, además un desarrollo constante de la cooperativa.

En caso de presentarse una conducta inadecuada se deberá denunciar y dar a conocer los actos que vayan en contra de los principios y valores a sus superiores.

Comunidad

La cooperativa se comprometerá a respetar los derechos a la vida, libertad, igualdad y dignidad.

Mitigar los riesgos que se pueden presentar debido a las operaciones de la cooperativa que puedan provocar daños en la comunidad.

Velar por el bienestar y satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, bajo una buena calidad del servicio, participación en las mejoras y desarrollo de la comunidad.

Competidores

Conseguir información de los competidores de manera legítima, respetando la ética comercial y con la debida autorización legal. Hacer negociaciones buscando siempre el bienestar y mejoramiento de las partes.

Políticas de información y comunicación

Se establece que los empleados deben cumplir y obedecer las siguientes medidas para evitar la divulgación y mal uso de la información de la cooperativa:

- Reservar y proteger los documentos que contienen información confidenciales de la cooperativa.
- Tener absoluta discreción acerca de negociaciones, proyectos e ideas innovadoras de la cooperativa ante terceras personas.
- En las negociaciones que la cooperativa realice deberán participar solo las partes interesadas bajo absoluta discreción.

Política de uso de bienes

- Todos los bienes y recursos que sean de propiedad de la cooperativa serán exclusivamente de uso único de la misma para el adecuado cumplimiento de las funciones de la misma y serán administrados con absoluta responsabilidad y cuidado.

Política con la competencia

- Se garantiza que se actuará de buena fe en la cooperación con las demás cooperativas logrando una competencia legal permanente, evitando así conflictos.
- Se cumplirán con todos los aspectos legales y morales al momento de relacionarse con la competencia.

Política de medio ambiente

- Asegura evitar riesgos que atenten a la salud, seguridad y al medio ambiente con el cumplimiento de leyes, ordenanzas y normas pertinentes con el cuidado del entorno.
- Identificar cualquier efecto negativo que puedan causar daños en el entorno debido a los servicios que brinda la cooperativa.

ANEXO N° 5

COOPERATIVA DE TRANSPORTE “28 DE SEPTIEMBRE”

PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	ESCRIPCIÓN
1	ACTIVOS
1.1	CORRIENTES
1.1.1	DISPONIBLES
1.1.1.01	CAJA
1.1.1.01.01	Caja Efectivo
1.1.1.01.02	Caja Chica Cooperativa
1.1.1.01.04	Caja Chica Estación
1.1.1.01.05	Caja Efectivo/Estación
1.1.1.01.50	Liquidación Caja Chica
1.1.1.02	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
1.1.1.02.01	Cooperativa de Artesanos
1.1.1.02.02	Bco Procredit Cta Ahorro 0801011628759
1.1.1.03	BANCO Y OTRAS INST. FINANCIERAS
1.1.1.03.01	Bco Internacional Cta. 980060467-9
1.1.1.03.02	Bco Internacional Cta. 980061371-6
1.1.1.03.03	Bco Internacional Cta. 980061372-4
1.1.1.03.04	Bco Internacional Cta. 980061033-4
1.1.1.03.05	Bco Pacifico Cta. 478451-0
1.1.1.03.06	Bco Pichincha Cta. 31085434-04
1.1.1.03.07	Bco Procredit 8030120971
1.1.1.03.08	Bco Internacional Cta. 9800621840

1.1.1.03.09	Bco Internacional Cta. 9800621832
1.1.1.04	INVERSIONES EN COOPERATIVAS DE AHORROS
1.1.1.05	INVERSIONES EN EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO
1.1.1.05.01	Petroshyris Titulo Nro 46
1.1.2	ACTIVOS FINANCIEROS
1.1.2.01	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.01.01	CLIENTES
1.1.2.01.01.01	Venta de Bienes / Servicios Clientes
1.1.2.01.02	SOCIOS
1.1.2.01.02.01	Venta de Bienes / Servicios Socios
1.1.2.01.03	EMPLEADOS Y ADMINISTRADORES
1.1.2.01.03.01	Anticipo de Remuneraciones/ Quincenas
1.1.2.02	DOCUMENTOS POR COBRAR
1.1.2.02.01	CLIENTES
1.1.2.02.02	SOCIOS
1.1.2.02.03	EMPLEADOS Y ADMINISTRADORES
1.1.2.03	GARANTIAS E INTERESES POR COBRAR
1.1.2.04	OTRAS CTAS Y DOC POR COBRAR
1.1.2.04.01	Cheques protestados
1.1.2.05	ANTICIPO A PROVEEDORES
1.1.2.05.01	Anticipo Proveedores
1.1.2.06	PROVISION INCOBRABLES CTAS Y DOC POR COBRAR
1.1.2.06.01	COBRA Socios
1.1.2.06.02	Clientes
1.1.3	INVENTARIOS

1.1.3.01	MATERIA PRIMA
1.1.3.02	PRODUCTOS EN PROCESO
	PRODUCTOS TERM Y MERC ALM
1.1.3.03	ELABORADOS
1.1.3.04	PRODUCTOS TERM Y MERC ALM ADQUIRIDOS
1.1.3.04.01	Inv. Diesel
1.1.3.04.02	Inv. Extra
1.1.3.04.03	Inv. Super
1.1.3.04.04	Inv. Llantas nuevas
1.1.3.04.05	Inv. Aceites
1.1.3.04.06	Inv. Aros
1.1.3.04.07	Inv. Camisas
1.1.3.04.08	Inv. GPS
1.1.3.04.09	Inv. Llantas Reen.
1.1.3.05	INVENTARIOS EN CONSTRUCCION
1.1.3.06	CONSUMO INTERNO
1.1.3.07	MERCADERIAS RECIBIDAS EN DONACION
1.1.3.08	SUBPRODUCTOS
1.1.3.09	MERCADERIAS EN TRANSITO
	PROVISION POR OBSOLESCENCIA DE
1.1.3.10	INVENTARIOS
1.1.4	OTROS ACTIVOS CORRIENTES
	UTILIDAD Y EXCEDENTE PAGADOS POR
1.1.4.01	ANTICIPAD
1.1.4.01.01	Utilidades pagadas por Anticipado
1.1.4.01.02	Excedentes pagados por anticipado
1.1.4.02	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.4.03	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1.1.4.04	IMPUESTOS AL SRI POR COBRAR

1.1.4.04.01	Anticipo de Impuesto a la Renta
1.1.4.04.02	Retenciones en la Fuente
1.1.4.04.03	Retenciones del IVA
1.1.4.04.04	IVA en Compra
1.1.4.04.05	Crédito Tributario IVA
1.1.4.04.06	Crédito Tributario Impuesto Renta
1.1.4.04.07	IVA Presuntivo
1.1.4.04.08	Retenciones 3*1000 Combustible
1.1.4.05	OTROS ACTIVOS
1.1.4.05.01	Otros Activos
1.2	NO CORRIENTES
1.2.1	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
1.2.1.01	TERRENO
1.2.1.01.01	Terreno Cooperativa
1.2.1.01.02	Terreno Estación de Servicios
1.2.1.01.03	Terreno Parqueadero
1.2.1.01.04	Terreno Plan de vivienda
1.2.1.02	EDIFICIOS Y LOCALES
1.2.1.02.01	Edificio Cooperativa
1.2.1.02.02	Edificio Estación de Servicios
1.2.1.03	CONSTRUCCION EN PROCESO
1.2.1.04	MUEBLES Y ENSERES
1.2.1.04.01	MyE Cooperativa
1.2.1.04.02	MyE Estación
1.2.1.05	MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS
1.2.1.05.01	Maquinaria Cooperativa
1.2.1.05.02	Maquinaria Estación
1.2.1.06	EQUIPOS DE OFICINA

1.2.1.06.01	Equipos Cooperativa
1.2.1.06.02	Equipos Estación
1.2.1.08	EQUIPOS DE COMPUTACION
1.2.1.08.01	Eq Computo Cooperativa
1.2.1.08.02	Eq Computo Estación
1.2.1.09	VEHICULOS
1.2.1.09.01	Tanquero
1.2.1.09.50	Transitoria Activos Fijos
1.2.1.10	ACTIVOS BIOLOGICOS
1.2.1.11	DEPRECIACIONES ACUMULADA
1.2.1.11.01	Dep Acum Edificios y Locales
1.2.1.11.02	Dep Acum Muebles y Enseres
1.2.1.11.03	Dep Acum Maquinaria y Herramientas
1.2.1.11.04	Dep Acum Equipo de Oficina
1.2.1.11.05	Dep Acum Equipos Especializados
1.2.1.11.06	Dep Acum Equipo Computo
1.2.1.11.07	Dep Acum Vehículos
1.2.2	GASTOS DIFERIDOS
1.2.2.01	GASTOS DE ORGANIZACIÓN Y CONSTIT
1.2.2.02	GASTOS DE INVERSIÓN EXPLOT Y OTROS
1.2.2.03	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL
1.2.2.04	GASTOS DE INSTALACION
1.2.2.05	PROGRAMAS DE COMPUTACION
1.2.2.05.01	Programas de Computación
1.2.2.06	AMORTIZ ACUM GASTOS DIFERIDOS
1.2.2.06.01	Amort. Acum Programa Estación
1.2.3	OTROS ACTIVOS DE LARGO PLAZO

2	PASIVOS
2.1	CORRIENTES
2.1.1	CUENTAS POR PAGAR
2.1.1.01	PROVEEDORES
2.1.1.01.01	Proveedores Coop/Estación
2.1.1.01.50	Proveedores por Liquidar
2.1.1.02	OBLIGACIONES PATRONALES
2.1.1.02.01	REMUNERACIONES
2.1.1.02.01.01	Sueldos por pagar
2.1.1.02.02	BENEFICIOS SOCIALES
2.1.1.02.02.01	Décimo Tercero por Pagar
2.1.1.02.02.02	Décimo Cuarto por pagar
2.1.1.02.02.04	Vacaciones por Pagar
2.1.1.02.03	APORTE AL IEISS
2.1.1.02.03.01	Aporte Patronal por Pagar 12,15%
2.1.1.02.03.02	Aporte Personal por Pagar 9,45%
2.1.1.02.03.03	Préstamo IEISS por Pagar
2.1.1.02.04	FONDOS DE RESERVA IEISS
2.1.1.02.04.01	Fondos de Reserva por Pagar
2.1.1.02.05	INTERESES DE MORA
2.1.1.02.05.01	Intereses de mora
2.1.1.02.06	MULTAS
2.1.1.02.07	PARTICIPACION EMPLEADOS EXCEDENTES
2.1.1.02.08	PARTICIPACION EMPLEADOS UTILIDADES
2.1.1.03	OBLIGACIONES POR PAGAR SRI
2.1.1.03.01	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IMP. RENTA
2.1.1.03.01.01	303 Ret Fte 10% Honor Prof
2.1.1.03.01.02	304 Ret Fte 8% Predomina Intelecto

2.1.1.03.01.03	307 Ret Fte 2% Mano de Obra
2.1.1.03.01.04	308 Ret Fte 2% Entre Sociedades Servicio
2.1.1.03.01.05	309 Ret Fte 1% Promoción y Publicidad
2.1.1.03.01.06	310 Ret Fte 1% Transporte
2.1.1.03.01.07	312 Ret Fte 1% Trans Bienes Muebles
2.1.1.03.01.08	311 Ret Fte 2% liquidación
2.1.1.03.01.09	320 Ret Fte 8% Arrenda Bienes Inmuebles
2.1.1.03.01.10	322 Ret Fte 1% Seguros
2.1.1.03.01.11	332 Ret Fte 0% Pagos sin Retención
2.1.1.03.01.12	337 Ret Fte 3/mil Venta Combustible Distri
2.1.1.03.01.13	343 Ret Fte 1% Otros Aplica
2.1.1.03.01.14	344 Ret Fte 2% Otros Aplica
2.1.1.03.01.15	345 Ret Fte 8% Otros Aplica
2.1.1.03.01.16	346 Ret Fte 25% Otros Aplica
2.1.1.03.02	RETENCIONES DE IVA
2.1.1.03.02.01	Ret IVA 30% Bienes
2.1.1.03.02.02	Ret IVA 70% Servicios
2.1.1.03.02.03	Ret IVA 100% Liq Compra/Servicio
2.1.1.03.02.04	Ret IVA 100% Servicios Prof/Dietas
2.1.1.03.02.05	Ret IVA 100% Arrend Inmuebles
2.1.1.03.04	Iva en Venta
2.1.1.03.05	Impuesto a la Renta
2.1.1.03.06	Intereses de Mora
2.1.1.03.07	Multas SRI
2.1.1.04	OTRAS RETENCIONES
2.1.1.05	FONDOS POR PAGAR
2.1.1.05.01	Ahorro de Socios Accidentes
2.1.1.05.02	Liquidación de Aportaciones Socios
2.1.1.05.03	Ahorro Socios Prestamos 2016
2.1.1.05.04	Ahorro Socios Ayuda Socios

2.1.1.06	OBLIGACIONES PRESTAMOS CORTO PLAZO
2.1.1.07	INTERES OBLIGAC PRESTAMO CORTO PLAZO
2.1.1.08	ANTICIPO DE CLIENTES
2.1.1.08.01	Anticipo Ticket 10/10
2.1.1.08.02	Anticipo Press/Accidente Ticket 7/Cta 724
2.1.1.09	CUENTAS POR PAGAR VARIOS
2.1.1.09.01	Excedentes por Pagar
2.1.1.09.02	Utilidades por Pagar
2.1.2	OBLIGACIONES CON LA SUPERINTENDENCIA
2.1.2.01	OBLIGACIONES CON LA SEPS
2.1.2.01.01	Contribuciones SEPS por Pagar
2.1.3	DOCUMENTOS POR PAGAR A CORTO PLAZO
2.1.4	OTROS PASIVOS CORRIENTES
2.1.4.01	OTROS PASIVOS POR PAGAR
2.1.4.01.01	Terreno plan vivienda
2.1.4.01.03	Garantía por Pagar (Arriendos)
2.1.4.02	ARRENDAMIENTO A CORTO PLAZO
2.2	NO CORRIENTES
2.2.1	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO
2.2.1.01	CON INSTIT DEL SISTEMA FINANCIERO
2.2.1.01.01	Préstamo Procredit Socios
2.2.1.02	CON INSTIT FINANCIERA PUBLICAS
2.2.1.03	CON INSTIT FINANCIERA EXTERIOR
2.2.1.04	ORGANISMOS MULTILATERALES
2.2.1.05	OTRAS OBLIGACIONES A LARGO PLAZO

2.2.1.05.01	Fondos por Pagar 2013
2.2.1.06	INTERES OBLIGAC PREST LARGO PLAZO
2.2.1.07	ARRENDAMIENTO FINANCIER LARGO PLAZO
2.2.1.08	OBLIGACIONES CON EMPLEADOS
2.2.1.08.01	Provisiones beneficios empleados
2.2.1.09	DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO
3	PATRIMONIO NETO
3.1	CAPITAL
3.1.1	APORTES DE LOS SOCIOS
3.1.1.01	CERTIFICADOS DE APORTACION
3.1.1.01.01	Certificados de Aportación
3.1.1.01.10	Aportación Construcción Estación Socios
3.1.1.02	AHORRO PARA CERTIFICADOS DE APORTACION
3.1.2	RESERVAS
3.1.2.01	RESERVA LEGAL
3.1.2.01.01	Reserva Legal Irrepartible
3.1.2.02	OTRAS RESERVAS ESTATUTARIAS
3.1.2.02.01	Reserva Fondos 2013
3.1.3	OTROS APORTES PATRIMONIALES
3.1.3.01	RESULTADOS
3.1.3.01.01	Excedente del Ejercicio
3.1.3.01.02	Utilidad del Ejercicio
3.1.3.01.03	Perdida del Ejercicio
3.1.3.01.04	Resultados Acumulados

3.1.3.02	REVALUACIONES
3.1.3.02.01	Superávit por Revaluación Prop. Planta y e
4	INGRESOS
4.1	INGRESOS POR VENTAS
4.1.1	VENTA DE BIENES
4.1.1.01	VENTA DE BIENES A SOCIOS (Llantas aceites)
4.1.1.01.01	Venta Llantas
4.1.1.01.02	Venta Aceites
4.1.1.01.03	Venta Aros
4.1.1.01.04	Venta Camisas
4.1.1.01.05	Venta GPS
4.1.1.01.06	Venta Llantas Reen
	VENTA DE BIENES A TERCEROS (NO SOCIOS -
4.1.1.02	Di
4.1.1.02.01	Venta Diesel
4.1.1.02.02	Venta Extra
4.1.1.02.03	Venta Super
4.1.2	VENTA DE SERVICIOS
4.1.2.01	VENTA DE SERVICIOS A SOCIOS
4.1.2.01.01	Servicios a Socios Mantenimiento
	VENTA DE SERVICIOS A TERCEROS (NO
4.1.2.02	SOCIOS)
4.1.2.02.01	Ingresos Transporte Tanquero
4.1.2.02.02	Transporte Empresas Contratos
4.1.3	DEVOLUCION EN VENTAS

4.1.3.01	DEVOLUCION EN VENTAS
4.1.3.01.01	Devolución en ventas
4.1.4	DESCUENTO EN VENTAS
4.1.4.01	DESCUENTO EN VENTAS
4.1.4.01.01	Descuento en Ventas
4.2	INGRESOS ADMINISTRATIVOS SOCIOS
4.2.1	CUOTAS PARA GASTOS DE ADMINISTRACION
4.2.1.01	CUOTAS DE ADMINISTRACION
4.2.1.01.01	Cuota Ticket Administrativo
4.2.2	CUOTAS EXTRAORDINARIAS
4.2.3	CUOTAS DE INGRESOS
4.2.3.01	INGRESOS DE SOCIOS
4.2.3.01.01	Cuotas de Ingreso Socios
4.2.4	MULTAS
4.2.4.01	MULTAS COOP (Trabajo, Admin, Deport, Capc)
4.2.4.01.01	Multas Trabajo
4.2.4.01.02	Multas Administrativas
4.2.4.01.03	Multas Rastreo
4.2.4.01.04	Multas Estación
4.2.4.01.05	Multas Deportes
4.2.4.01.06	Multas Capacitación
4.2.5	OTROS
4.2.5.01	OTROS INGRESOS

4.2.5.01.01	Salidas de Turismo
4.3	OTROS INGRESOS
	POR UTILIDADES FINANCIERAS, REGALIAS Y
4.3.1	SUB
4.3.2	OTROS
4.3.2.01	REEMBOLSO DE GASTOS
4.3.2.02	ARRENDAMIENTOS
4.3.2.02.01	Arrendamiento de Inmuebles
	UTILIDAD EN VENTA DE PROPIEDAD PLANTA
4.3.2.03	Y EQ
4.3.2.04	OTROS INGRESOS
4.3.2.04.01	Otros Ingresos
4.3.2.04.10	Ingresos Año 2013 SEPS
4.3.2.04.11	Ingreso Utilidad Venta Llan-Acei 2013
5	COSTO DE PRODUCCION O VENTAS
5.1	COSTO DE PRODUCCION
5.1.1	COMPRAS NETAS
5.1.1.01	COSTO DE VENTAS (Diesel Extra Super)
5.1.1.01.01	Costo Diesel
5.1.1.01.02	Costo Extra
5.1.1.01.03	Costo Super
5.1.1.02	COSTO DE VENTA (llantas Aceites, camisas)
5.1.1.02.01	Venta Llantas
5.1.1.02.02	Venta Aceites

5.1.1.02.03	Venta Aros
5.1.1.02.04	Venta Camisas
5.1.1.02.05	Venta GPS
5.1.1.02.06	Venta Llantas Reen
5.1.2	MANO DE OBRA DIRECTA
5.1.2.01	REMUNERACIONES
5.1.2.02	BENEFICIOS SOCIALES
5.1.2.03	COMPENSACION SALARIO DIGNO
5.1.2.04	GASTOS DE MOVILIZACION
5.1.2.05	APORTES AL IEES
5.1.2.06	UNIFORMES Y PRENDAS
5.1.2.07	OTROS GASTOS DIRECTOS
5.1.3	GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACION
	REMUNERACIONES MANO DE OBRA
5.1.3.01	INDIRECTA
5.1.3.02	ARRIENDOS
5.1.3.03	DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES
5.1.3.04	SERVICIOS BASICOS
5.1.3.05	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
5.1.3.06	UNIFORMES Y PRENDAS
5.1.3.07	OTROS GASTOS INDIRECTOS
5.1.4	GASTOS DE DISTRIBUCION
5.1.4.01	GASTOS D TRANSPORTE
5.1.4.01.03	Fletes terrestre estación
5.1.4.01.04	Combustible tanquero Estación
5.1.4.01.05	Peajes Tanquero

5.2	COSTO DE VENTA ARTICULOS PRODUCIDOS
5.3	COSTO DE VENTA ARTICULOS COMERCIALIZADOS
5.4	COSTO DE VENTA SERVICIOS PRESTADOS
6	GASTOS
6.1	GASTOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS
6.1.1	GASTOS DE PERSONAL
6.1.1.01	REMUNERACIONES
6.1.1.01.01	Sueldo
6.1.1.01.02	Horas Extras
6.1.1.01.03	Eventuales y Reemplazo
6.1.1.02	BENEFICIOS SOCIALES
6.1.1.02.01	Décimo Tercero
6.1.1.02.02	Décimo Cuarto
6.1.1.02.03	Vacaciones
6.1.1.03	GASTOS DE ALIMENTACION MOVILIZACION
6.1.1.03.01	Alimentación
6.1.1.03.02	Movilización Empleados
6.1.1.03.03	Refrigerios
6.1.1.03.04	Uniformes
6.1.1.04	APORTES AL IEES
6.1.1.04.01	Aporte Patronal
6.1.1.04.02	Fondos de Reserva Estación
6.1.1.05	PAGO DE DIETAS
6.1.1.05.01	Dietas Consejo de Administración

6.1.1.05.02	Dietas Consejo de Vigilancia
6.1.1.06	OTROS GASTOS DE PERSONAL
6.1.1.06.01	Despido Intempestivo
6.1.1.06.02	Bono Navideño
6.1.1.06.03	Impuesto a la Renta Personal
6.1.1.06.04	Pensiones de Jubilación
6.1.1.06.05	Desahucio
6.1.1.06.06	Bonificación
6.1.1.06.07	Bono Responsabilidad
6.1.2	GASTOS GENERALES
6.1.2.01	SERVICIOS
6.1.2.01.01	Servicios Suscripciones Coop
6.1.2.01.02	Servicios Bancarios
6.1.2.01.03	Servicios de Seguridad
6.1.2.01.04	Servicio Seguros
6.1.2.01.05	Servicio de Correos
6.1.2.01.07	Comunicación Publicidad y Propaganda
6.1.2.01.10	Servicio de Blindado
6.1.2.01.11	Servicio de Recarga Telef
6.1.2.02	MANTENIMIENTO Y REPARACION
6.1.2.02.01	Edificio Coop
6.1.2.02.02	Muebles y Enseres
6.1.2.02.03	Maquinaria y Herramientas
6.1.2.02.04	Equipos de Oficina
6.1.2.02.06	Equipos de Computación
6.1.2.02.07	Vehículos
6.1.2.03	MATERIALES Y SUMINISTROS
6.1.2.03.01	Útiles de Oficina
6.1.2.03.02	Útiles de Aseo

6.1.2.03.03	Insumos y Suministros
6.1.2.03.04	Imprenta Coop
6.1.2.03.05	Combustibles y lubricantes
6.1.2.04	SISTEMAS TECNOLOGICOS
6.1.2.04.01	Arrendamiento de Licencias
6.1.2.04.03	Mantenimiento de Software
6.1.2.04.04	Mantenimiento Eq Informático
6.1.2.04.05	Internet y Telecomunicaciones
6.1.2.04.09	Plan celular Corporativo
6.1.2.04.10	Servicio de Monitoreo Rastreo
6.1.2.04.11	Servicio Mensual Rastreo
6.1.2.05	SERVICIOS CORPORATIVOS
6.1.2.05.01	Reuniones Informativas
6.1.2.05.02	Servicio Social
6.1.2.05.03	Educación y Capacitación
6.1.2.05.04	Contribuciones a la Comunidad
6.1.2.06	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS
6.1.2.06.01	Impuestos Fiscales
6.1.2.06.02	Impuestos Municipales
6.1.2.06.03	Contribuciones SEPS
6.1.2.06.04	Multas
6.1.2.06.05	Interés de Mora
6.1.2.07	SERVICIOS VARIOS
6.1.2.07.01	Asambleas Ordinarias y Extraordinarias
6.1.2.07.02	Sesiones de Consejo de Adm/Vig
6.1.2.07.03	Judiciales y Notariales
6.1.2.07.04	Honorarios por Servicios
6.1.2.07.05	Honorarios Auditoria Interna y Externa
6.1.2.07.06	Comisión de Educación/Capacitación
6.1.2.07.07	Viáticos Direct y Emp

6.1.2.07.08	Actividades Sociales
6.1.2.07.09	Fiestas Aniversarias
6.1.2.07.10	Servicios Gerente
6.1.2.07.11	Gastos de Representación
6.1.2.07.12	Comisión de Trabajo
6.1.2.07.13	Comisión de Deportes
6.1.2.07.14	Elección Consejos
6.1.2.07.15	Movilización Preside / Gerente
6.1.2.07.16	Posesión Directiva
6.1.2.07.17	ARCH
6.1.2.07.18	Muestras
6.1.2.07.19	Botiquín estación
6.1.2.07.20	Plan Contingencia
6.1.2.07.21	Certificados Ministerio
6.1.2.07.99	Viaje Anual Socios
6.1.2.08	DEPRECIACIONES
6.1.2.08.01	Edificios y Locales
6.1.2.08.02	Muebles y enseres
6.1.2.08.03	Maquinaria y Herramientas
6.1.2.08.04	Equipos de Oficina
6.1.2.08.05	Equipos Especializados
6.1.2.08.06	Equipos de Computación
6.1.2.08.07	Vehículos
6.1.2.09	AMORTIZACIONES
6.1.2.09.01	Gastos anticipados
6.1.2.09.02	Gastos de constitución y organización
6.1.2.09.03	Gastos de instalación
6.1.2.09.04	Derechos propiedad intelectual
6.1.2.09.05	Gastos de adecuación
6.1.2.09.06	Otras Amortizaciones

6.1.2.10	SERVICIOS BASICOS
6.1.2.10.01	Energía eléctrica
6.1.2.10.02	Teléfono
6.1.2.10.03	Agua potable
6.1.2.10.04	Cable
6.1.2.10.05	Botellón agua
6.1.2.11	CUENTAS INCOBRABLES
6.1.2.12	OTROS GASTOS
6.1.2.12.01	Donaciones
6.1.2.12.02	Sanciones Pecuniarias
6.1.2.12.06	Revisión Vehicular
6.1.2.12.07	Gastos Navidad
6.1.2.12.10	Accidentes Socios
6.1.2.12.20	Movilización Empresas Contratos
6.1.2.12.21	Otros Gastos
6.2	GASTOS FINANCIEROS
6.2.1	INTERESES
6.2.1.05	OTROS INTERESES
6.2.1.05.01	Interés socios estación 2013
6.2.1.05.02	Intereses Prestamos Procredit
6.2.2	COMISIONES
6.2.3	PERDIDAS FINANCIERAS
6.3	OTROS GASTOS
6.3.1	REEMBOLSO DE GASTOS

6.3.2 PERDIDA VENTA PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

6.3.3 OTROS GASTOS

6.3.3.01 Gastos no deducibles

6.3.3.02 Subsistencias Directivo/Emple

6.3.3.03 Viáticos Direc/Empleado

7 TRANSITORIA

7.1 SALDOS INICIALES

7.1.1 Saldos Iniciales

Total Cuentas ---> 472

S U B C U E N T A S

=====

01 GRUPO1

01 (01) Cooperativa

01 (02) Estación

01 (03) Rastreo

ANEXO N° 6

FOTOS

FOTO N° 1

Estación de Servicios



Elaborado por: La Autora

Fuente: La investigación

FOTO N° 2

Aplicación de Encuestas a usuarios



Elaborado por: La Autora

Fuente: La investigación

FOTO N° 3

Aplicación de encuestas a Socios de la Cooperativa



Elaborado por: La Autora

Fuente: La investigación

FOTO N° 4

Aplicación de encuestas a Socios de la Cooperativa



Elaborado por: La Autora

Fuente: La investigación